



Digitized by the Internet Archive
in 2022 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761115516577>

531

CAI
Co 80
- A 56

GOVERNMENT

TELECOMMUNICATIONS AGENCY

Annual Report 1991-92

Canada



OUR MISSION

To bring information and telecommunications products and services to government for effective delivery of services to Canadians.

CONTENTS

| | |
|--|----|
| Letter from the President | 1 |
| Collegiality | 3 |
| GTA's Employees: Its Driving Force | 6 |
| Our Business Is Our Customer | 8 |
| GTA: A Plus Value | 13 |
| Bridging the Gap | 18 |
| Network of the Future | 22 |
| Financial Statements | 25 |
| Corporate Information | 32 |

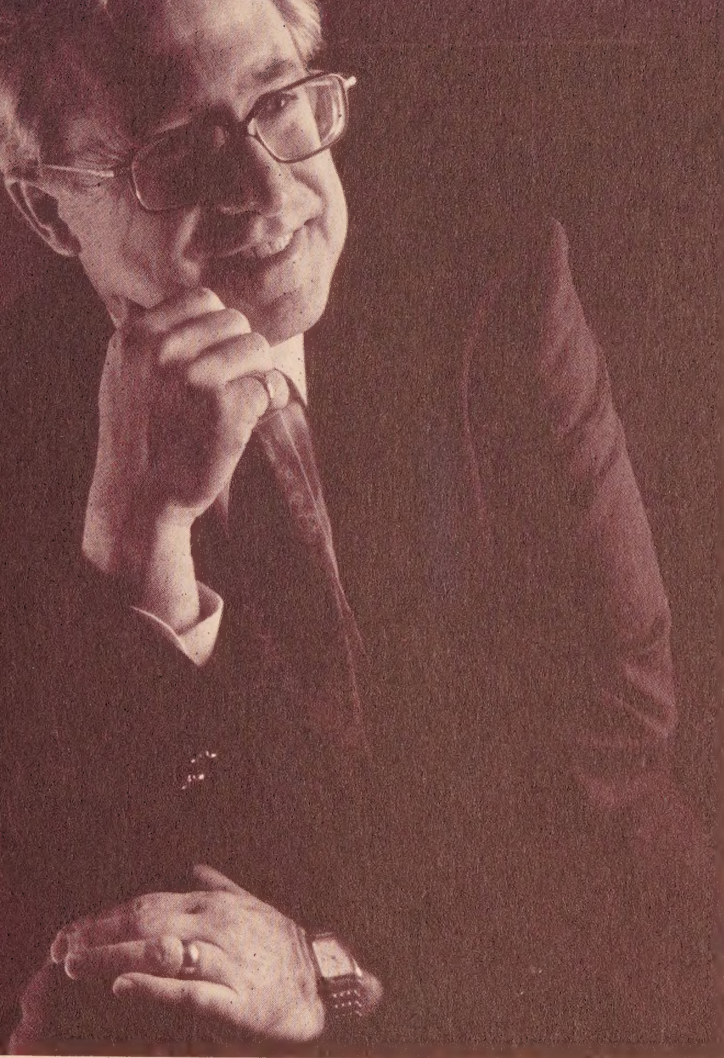
EXPLANATION OF COVER PAGE DESIGN

The background, representing a computerized planet Earth, suggests ideas such as globalization, human community and interdependence.

While the thin lines, that symbolize telecommunications, information, networks and the common integrated architecture, converge at a focal point, the small pictures are a prelude to the different chapters of this Report.

Finally, the title itself shows GTA as an organization in full upward movement, motivated by the dynamism of a truly dedicated team.





René Guindon
President
Government Telecommunications Agency

LETTER FROM THE PRESIDENT

"Let the artisan be judged by his work," wrote Jean de La Fontaine in one of his fables. As the President of the Government Telecommunications Agency, and as someone aware of the many accomplishments made possible over the past year by the tireless efforts of its personnel, it is clear to me that this quote fits GTA like a glove. When I see the professionalism and dedication of these people, it is virtually impossible to ignore the giant strides we have made as a Special Operating Agency.

The work under discussion is clearly the result of several factors combined. First, collegiality —

genuine collegiality, not some insincere pretense! This means that GTA works closely on a regular basis with the Government Telecommunications Council and the Telecommunications Advisory Panel, whose members consist of peers, colleagues and customers. These joint efforts have enabled us to develop together the most sophisticated and effective integrated telecommunications and information network imaginable for the government, which in turn is able to better serve the people of Canada.

Another important factor in the achievement of any organization's objectives is of course its personnel,

who are not unlike the members of a symphony orchestra, all of whom have specific tasks, but are also interdependent, if their performance as an orchestra is to be a scintillating one. For the support of both the regions and GTA Headquarters, whether in connection with sales and marketing, network operations, engineering and architecture, finance and personnel, or corporate policy and public affairs, I sincerely and deeply thank here all GTA personnel.

And what can I say about our colleagues-customers, on whom we set such great store, and who make our endeavour all the more worth while in so many ways. By coming to



René Guindon, President of GTA, conferring with colleagues at the Forum on Open Architectures.

us for innovative telecommunications and information solutions, they have enabled us to increase our government telecommunications market share by approximately 4 per cent, and at the same time to keep product and service prices at the lowest possible levels, thus making the most of every dollar received from Canadian taxpayers. I am proud to say that the federal community has, in this context, been able to save

approximately \$90 million by choosing the services of the Agency, which is in itself a plus value.

This year, GTA wanted to "bridge the gap" by showing at the Forum held in Ottawa last November that the activities related to the Architect Program entrusted to it by the government were transparent. In view of the Forum's resounding success, and the dialogue and joint efforts that resulted between

private and public sector partners, I believe that it is now possible to look to the future with considerable optimism. In fact, we can expect in the very short term the completion of all kinds of government telecommunications projects, ranging from videoconferencing to distance education, from the optimization of the existing network to the introduction of an integrated enterprise network architecture, from the conversion of the multipoint access system to government services into a one-stop access point for the public.

The *GTA Annual Report* for last year was very well received. I trust that this year's will be welcomed as warmly and that it will generate even more interest among those who this year made possible, and witnessed, an evolution which is still far from being completed. I therefore hope that by reading our *Report* you will be able to ascertain the truth in the saying that the artisan ought to be judged by his work!

MESSAGE FROM THE DIRECTOR, CORPORATE POLICY AND PUBLIC AFFAIRS

Collegiality: an evocative word, a key word and a success word for the Government Telecommunications Agency and its colleagues-clients in the federal community.

Evocative, because it suggests the idea of a collectivity working together towards a common goal: to provide the Canadian government with a state-of-the-art and futuristic telecommunications and information network, that is efficient for public servants, effective in serving the

public and at the lowest possible cost. Accomplishing this requires creativity, realism and, especially, a vision on the part of the Government Telecommunications Council.

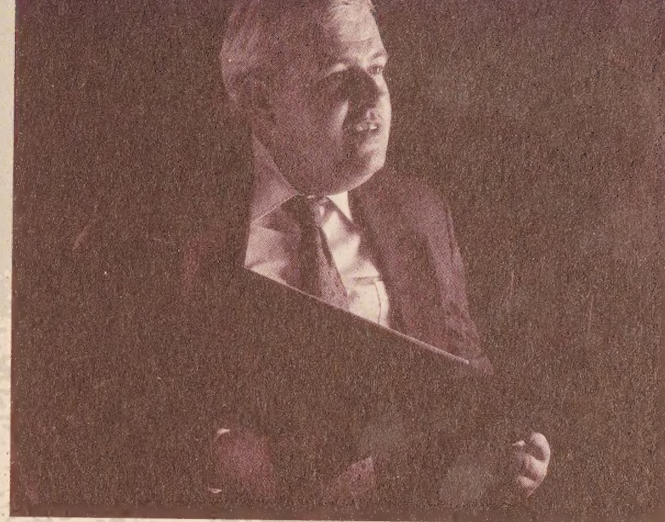
Key, because the technical support provided by the Telecommunications Advisory Panel, along with its periodic and close scrutiny of individual and collective departmental projects and of the step-by-step integrated architecture proposed by the Agency, now make feasible what had appeared impossible in

the past, in terms of compatibility and interconnection.

Success: definitely, for GTA as a new breed of competitive organization, as a vehicle *par excellence* for government cooperation, and as a dynamic team dedicated to customer service and satisfaction.

Yes, collegiality and the Government Telecommunications Agency go together from now on, and they will continue to do so for a long time!

Jean-Pierre Couillard



Jean-Pierre Couillard, Director, Corporate Policy and Public Affairs;
Secretary, Government Telecommunications Council and Telecommunications Advisory Panel

COLLEGIALITY

Chairman of GTC

This is the second *Annual Report* published by the Government Telecommunications Agency since it became a Special Operating Agency (SOA). When GTA assumed its status of an SOA, an important innovation was the formal implementation of a more collegial approach in the relationships between GTA and its clients. Two senior advisory bodies were subsequently established, one of which is the Government Telecommunications Council (GTC). I have the honour of being the first Chairman of the Council; and am pleased with the role it has played over this past reporting period. ♦ The Council's membership comprises high-level representatives of the largest users of telecommunications services in the federal government. The members provide executive leadership and direction to the strategic management and application of telecommunications

and information in government. GTC's role has been compared to that of a Board of Directors, responsible for ensuring that GTA's investments achieve government-wide efficiencies and enhanced program delivery. ♦ We are all aware of the financial restrictions under which federal departments and agencies must operate. The rate of growth in government expenditures has declined, while the demands for the services we provide have escalated. As managers, we must marshal our resources, spending more prudently so that the level of service provided to Canadians remains high, even in the face of fiscal restraint. ♦ Telecommunications and information play increasingly important roles as key instruments in the delivery of government programs. I really think that GTA is making a significant contribution to federal fiscal responsibility by ensuring that its clients are able to optimize their use of telecommunications for the efficient and cost-effective delivery of services. ♦ As representatives of the

largest users of telecommunications services in the federal government, the members of GTC understand the needs of GTA's clients and are able to guide the Agency in its development of new services and products which will correspond to the current and future telecommunications requirements of federal departments and agencies. The Council is also well placed to ensure that, in meeting the needs of individual departments, GTA bears in mind the overall requirements of the federal government.

◆ The Council and the Agency work together in an environment of mutual self-interest. It is in our interest, as GTA's major shareholders, to provide advice to the Agency which will permit it to succeed in its endeavours to supply the most cost-efficient and effective telecommunications services possible. Moreover, it is in GTA's interest to devise strategies which will ensure that it flourishes and prospers as a Special Operating Agency. ◆ The Council and the Agency are pioneering partners in the new world of SOAs. As Chairman of the Government Telecommunications Council, I look forward to a continuation of our productive partnership with GTA.

Phil McLellan

Member of TAP

As a representative of the members of the Telecommunications Advisory Panel (TAP), I take a great deal of pleasure in contributing to the second *Annual Report* of the Government Telecommunications Agency. ◆ The Panel provides GTA with advice on the management of telecommunications issues within the federal government. In light of their hands-on experience and the fact that the Panel meets six times a year, TAP members regularly advise GTA at the operational rather than the theoretical level. Our perspective is that of the individual department, and our concern is to ensure that GTA's actions meet our particular needs. Given that TAP members are more involved in the operational and technical aspects of the Agency than are those of the Government

Telecommunications Council, the Panel also provides objective assessments to the Council with respect to GTA's progress in achieving its goals. ◆ The collegial planning that this interdepartmental committee structure encourages is, from my point of view, one of the major benefits resulting from the establishment of GTA as a Special Operating Agency, as the Agency now serves as a focal point for the energies and experience of telecommunications and information experts across the government. The Panel therefore also offers a tremendous opportunity to have a profound influence upon the evolution of an integrated telecommunications system within the federal government. The collective expertise of TAP members has thus been harnessed and focused on the major telecommunications challenge of the 1990s — the design of a truly interoperable, government-wide telecommunications system. ◆ In the past year, TAP has advised GTA on the development of new telecommunications products and services which have provided both improvements and major savings to government departments and agencies. Among other innovations, these include the establishment of the Government Satellite Network and the implementation of the Consolidation Management System. A great deal of progress has been made on the Telecommunications Architect side as well, with the definition of standards for universal wiring systems, the evolution of router-based networking, the implementation of X.400-based networking for departmental messaging systems, the adoption of naming and addressing standards and the determination of OSI registration requirements. ◆ My involvement with TAP has been extremely gratifying. I am delighted that the Panel has played such an important role in the successes which GTA has achieved over the last two years, and I have every confidence that the Panel's advice and counsel, in conjunction with the professionalism and dedication of the Agency's personnel, will guarantee continued triumphs in the years to come.

Michel Plouffe



Assistant Commissioner Phil McLellan, Director of Informatics, Royal Canadian Mounted Police, and Chairman, Government Telecommunications Council

Michel Plouffe, Director General, Informatics Management Services, Transport Canada, and Member, Telecommunications Advisory Panel





Government
Telecommunications
Council
Members

A/Commissioner Phil McLellan

(Chair)

Royal Canadian Mounted Police

Jean-Pierre Couillard

(Secretary)

Government Telecommunications Agency

Michael Binder

Department of Communications

Bernard Dertinger

Employment and Immigration Canada

Dr. Jocelyn Ghent-Mallet

Industry, Science and Technology Canada

(associate member)

René Guindon

Government Telecommunications Agency

Larry Hatt

External Affairs and International Trade Canada

Guido Henter

(associate member)

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

Peter Janega

Supply and Services Canada

Michael Magar

Environment Canada

Michel Plouffe

Transport Canada

John Riddle

Treasury Board of Canada Secretariat

Colonel Nigel Van Loan

Department of National Defence

MESSAGE FROM THE DIRECTOR, FINANCE AND ADMINISTRATION

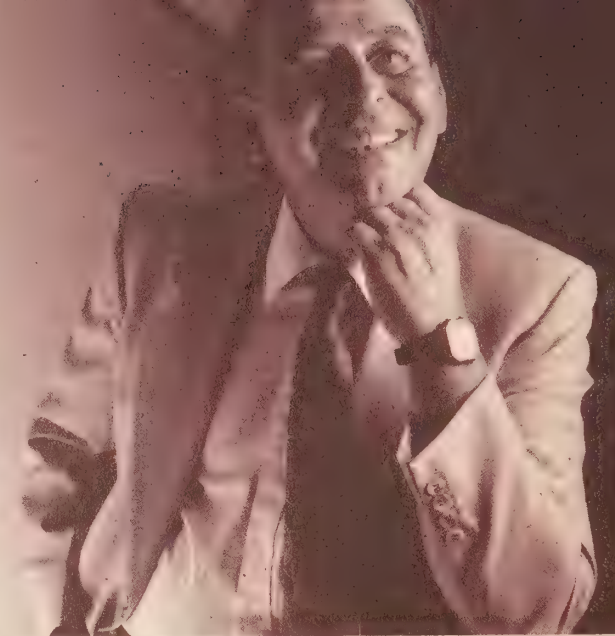
The success of GTA ultimately depends on its ability to *deliver*: to fulfil the promise of a single architected network for the government; to provide quality products and services to our customers who depend on them for program delivery; and to render first-class customer service.

It is our people who deliver. I can assure our colleagues and our customers that no effort is being spared to have the right people doing the right job, with the right tools.

The Finance and Administration Directorate is the unit that is responsible for staffing and related activities on behalf of the entire Agency. As its

Director, I have had ample opportunity to witness the care and effort that have gone into building a balanced, professional and fully-integrated team. To me "Driving Force" implies a power that knows where it is going and that has what it takes to reach the ultimate goal. This is our team at GTA.

Michel Lafleur



Michel Lafleur
Director
Finance and Administration

GTA'S EMPLOYEES: ITS DRIVING FORCE

Devoting a separate section to GTA employees, the driving force of the Agency, is *de facto* recognition of their strategic importance in the day-to-day operations and in the many successes of the GTA in its short history as a Special Operating Agency. ♦ Our organizational culture has undergone many changes over the past year, and our new status has required our personnel to continually go above and beyond the call of duty in moving the Agency from a more bureaucratic environment to one that is more business-oriented. As the transition took effect, personnel had to show exemplary flexibility to adapt appropriately

to the new situation and meet the challenges involved: ♦ In order to do this, and to help existing personnel and round out its in-house expertise, GTA obtained the services of people from various sources, both government and private sector, including Bell Canada, Unitel, Bell-Northern Research,



Ingrid Barclay addressing the Trinidad and Tobago Association of Ottawa as Master of Ceremonies, during that country's Republic Day Celebration.

Many of our employees carry their personal sense of mission and dedication to the service they provide to the community.

Emmanuel Villanueva on the keyboard during a fund-raising concert. Last December, his group, the Himig Pilipino Choral Ensemble, raised funds for the victims of typhoon Thelma in the Philippines.



IBM, Sasktel, MPR, Telesat, DEC, Gandalf, NBTel and Northern Telecom. ♦ Last year, GTA set up new units designed to quickly show our customers that we had truly changed our way of doing business with them. This year, the leitmotiv for our personnel was a

greater emphasis on customer satisfaction and outstanding service. These major orientations, which have now become part of the Agency's way of operating, were by and large properly followed by all our employees, whether at Headquarters, in the regions or at the district offices.

♦ Other activities contributed to our success as an organization: examples include the valuable advice received, and acted upon by us, from our



Oswald Hoch, a member of the Big Brothers Association, is "bowling for millions"

colleagues—customers, as well as the constant improvements and special care we now give to our internal and external communications. In short, GTA employees are showing ingenuity in striving always to provide the most efficient and effective possible service.

♦ In spite of its many achievements over the year, GTA clearly does not intend to rest on its laurels; much remains to be done. The progress made to date, and the ongoing changes in culture, are promising. There is every reason to believe that the Agency, if it continues to meet the goals it has set for itself in terms of customers and cost savings for the government and also to work in harmony with its personnel, cannot fail in carrying out its mission and the mandate assigned by the government. ♦ In sports as in business, it goes without saying that the individual efforts are the foundation of the team's success!

Visually-handicapped people from Rilacom Inc. sending out GTA circular letters



M ESSAGE FROM THE VICE-PRESIDENT, MARKETING

Our customers are our only business. They are our «raison d'être». It is our responsibility to satisfy their needs in nothing less than a superb fashion.

During the past year, we have been able to put in place an experienced and highly-motivated sales team that has already demonstrated a sound understanding of departmental programs and communications needs. Closer cooperation between

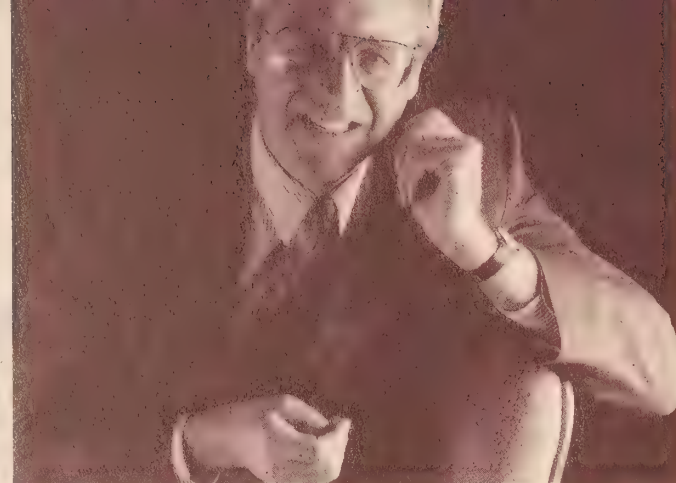
Headquarters and regional sales personnel has resulted in major new contracts for GTA with both old and new customers. These sales successes are a testimony to the quality, dedication and professionalism of the entire GTA organization.

Our thrust in the coming year will be to maintain focus upon the needs of our customers and upon the value that we add to their organizations. In particular, we expect to see some exciting breakthroughs in such areas as

network connectivity, videoconferencing and distance education. We are listening to our customers and are confident that we can continue to deliver far more than just the best prices in the business.

We have had a very productive year. We have a committed sales force, a well-defined products and services portfolio roll-out plan, a support structure and a game plan that ties it all together...a winning combination!

Roger Bason



Roger Bason,
Vice-President,
Marketing

O UR BUSINESS IS OUR CUSTOMER

In the 1990s, the proofs of effective management in the federal government are economy and value for money. As a Special Operating Agency, GTA's role is to help departments and agencies deliver their programs effectively and efficiently through the intelligent use of enhanced telecommunications and information products and services. ♦ GTA is more than ever customer-oriented. Our job is to understand the unique requirements of individual departments for voice, data and image communications, as well as the needs of the government community at large for high-quality services and cost reduction. ♦ Our customers have been noticing some differences when they do business with

GTA. The service they receive tells them very clearly that our business is really our customer.

Professionalism: Key to Success at EIC

With federal departments and agencies under continued financial pressure, the Government Telecommunications Agency is becoming the place to go for cost-saving, value-added telecommunications services and expertise. ♦ The Services Administration group at Employment and Immigration Canada (EIC), for example, looks to GTA to provide enhanced telecommunications services between its offices in all regions of

Canada. With close to 1,200 offices across the country and a budget of close to \$24 million for voice communications alone, EIC has an ongoing need for a wide range of leading-edge telecommunications services — everything from regular voice networks and electronic messaging to secure telephones and videoconferencing. ♦ "With communications, you can never stand still, you always have to keep marching forward," says Jim Mallen, Director General, Services Administration. "I think GTA is walking side by side with us." ♦ GTA does a lot of business with EIC and is focusing its efforts on giving it added value. Since signing a letter of agreement with the Department in November 1991, GTA has been directly involved with EIC in a number of new telecommunications initiatives, including videoconferencing, universal cabling and professional consulting. ♦ With regional offices across Canada, EIC finds videoconferencing to be a particularly attractive service and plans to implement it at 11

locations. In April 1990 and again in October 1991, GTA, through its contacts with Bell-Northern Research and Northern Telecom, managed a six-site videoconferencing trial for EIC, exposing it to a switched 56 kilobits per second (kbps) network with state-of-the-art bridging technology. As a result, EIC is committed to videoconferencing and will be one of the first government departments to subscribe to GTA's new Government Videoconferencing Service. ♦ "If videoconferencing can increase our communications between various levels, whether they be regions or provinces, and at the same time reduce travel budgets, it will be an extremely valuable tool for us," says Mallen. ♦ Another area in which EIC and GTA have worked cooperatively is universal cabling. With anywhere from 200 to 250 office relocations every year, EIC has a requirement for cabling that allows computers to be moved and plugged in quickly, providing significant savings in cabling time and expense. GTA was able to assist EIC in this area by working closely with Public Works, Canada. ♦ Professional consulting is another area where GTA responded to EIC's requirements. The Department used to spend a lot of time identifying consultants with the appropriate telecommunications expertise when it encountered technical problems. Now, GTA is doing that work for EIC by identifying qualified consultants from its own pool of in-house and outside expertise who can be called upon when required by the client. ♦ "Something as simple as that makes our job a lot easier, and it's something GTA has tackled head on." ♦ But what impresses the Director General most about GTA is its professionalism. "When you're dealing with GTA people today, they leave you with the sense that they recognize you've got a need and they have a job to do, and they seem to want to do it very well." ♦ Dependability,

Jim Mallen, Employment and Immigration
Canada and Morag Caveis, GTA



professionalism and know-how — GTA today is zeroing in on more than just the cost of telephone service. While price will always be a key advantage, the Agency is also able to deliver benefits through a complete range of value-added telecommunications and information services.

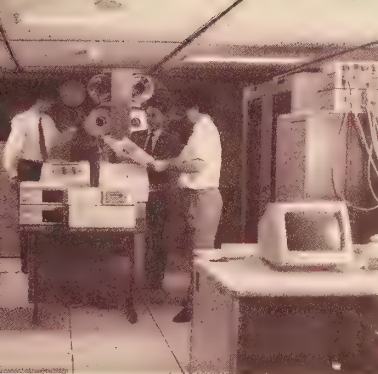
GTA Provides Big Savings to Smaller Departments

Steve Connolly, Director General of Information Management and Technical Services at the Department of Fisheries and Oceans (DFO) is a man with definite views, particularly when it comes to the effective management of taxpayers' money. ♦ He is also a staunch champion of GTA's cost-reducing services and its important role within the government as the focal point for the design and delivery of shared telecommunications networks and services. ♦ For Connolly, effective management starts in his home department, which would like to convert as many services as possible to GTA. His rationale is simple — it makes good business sense. ♦ "With a total telecommunications budget of \$14 million, DFO doesn't have a large volume of business compared to some of the larger departments. If we go to the suppliers directly, we miss out on the discounts we can have if we get on the GTA bandwagon with all the major departments." ♦ Currently, DFO is looking to GTA for ways to improve service and dramatically reduce costs with radio and satellite services, digital networking opportunities and videoconferencing. ♦ "I'm convinced that, by going to GTA, we can decrease our costs by 25 to 30 per cent. So if we can reduce our \$14 million telecommunications budget by even \$1 million per year, we can save \$5 million over the next five years. That alone is significant,"

he says. ♦ Sharing satellite services with other government departments such as Energy, Mines and Resources, the Department of National Defence and the Royal Canadian Mounted Police is a particularly appealing option for DFO with its requirement for ship-to-shore, inter-ship and inter-land-ship radio communications. GTA is consequently providing shared satellite service in remote locations and other areas not served by terrestrial facilities. By sharing the costs of the service, users get cost-effective access to a full range of modern telecommunications services. ♦ But lower costs are not the only motivation for going over to GTA. "Because of the highly technical nature of telecommunications, a lot of departments are not fully aware of the opportunities out there to improve their business. GTA's people are doing a much better job selling the business benefits of their services to managers who need to know."

Steve Connolly, Department of Fisheries and Oceans, and Joyce Girard, GTA





◆ GTA's savings are not only limited to partnerships that save millions: GTA is looking after the details too. One example is a recent technical change that electronically denies access to the 8 + 1 dialling sequence on government telephones. Callers can no longer inadvertently use the public network to make long-distance calls, but must go through the Government Intercity Calling Service. That change alone translates into savings of approximately \$250,000 every year in the Ottawa-Hull area.

◆ Connolly's perspective on GTA's advantages is not limited to DFO. As a senior manager in the federal government and a TAP member, he is interested in cheaper telecommunications for everyone in the government community, and GTA is providing just that. ◆ "GTA and customer departments and agencies have recently saved millions of dollars per year across the government," he says. That's not all. According to Connolly, GTA today is more service-oriented, more accountable for what it does and is getting results.

Flexibility Meets Canadian Forces' Needs

When it comes to telecommunications, the Department of National Defence (DND) has very special needs. Within DND, Communication Command has responsibility for operating, managing and acquiring all Canada's military communications systems, including everything from secure telephones for Canadian soldiers on manoeuvres in the Arctic to high-powered HF radio for Air Transport aircraft flying across the ocean. ◆ But one thing Communication Command has in common with other federal government organizations is the need to cut costs without diminishing the quality of its services. That's where the

Government Telecommunications Agency helps out the Canadian Forces. By negotiating with network service suppliers on behalf of DND, GTA is able to offer the leading-edge telecommunications services at a fraction of commercial rates.

◆ By subscribing to GTA's Local Shared Services and thus sharing Centrex facilities with other government departments, for instance, DND has access to the most modern services and features of a large Private Branch Exchange for less than it would cost if it leased the service on its own. It also gains access to the GTA Government Intercity Calling Service, which offers significant savings on long-distance calls. ◆ "The main benefit is that it keeps costs down," says Lt.-Col. Tony Brown, Deputy Chief of Staff for Telecommunications. "In the Ottawa-Hull area, for example, DND has about 14,000 telephones and they have to be connected somehow — GTA Centrex offers the cheapest way of being able to do it." ◆ GTA also provides savings on services which DND, for reasons of security and control, orders directly from its suppliers, such as the Government Digital Channel Service (GDCS), a dedicated digital network for data, image and integrated applications. ◆ DND's long-distance computer network, for instance, must meet strict security requirements.





Lt.-Col. Tony Brown, Department of National Defence and Lorraine Pacowski, GTA.

While most departments don't need to worry about the actual physical routing of the network across the country, DND cares very much about the architecture of its network facilities. ♦ GTA meets DND's requirement by tailoring its service to this department's needs. In this context, the Agency has made special arrangements with its facilities suppliers for DND to order services directly from them, and still realize the cost savings that GTA negotiates for the government. That's exactly the kind of flexibility needed by Communication Command. ♦ "It satisfies us because we can take advantage of the GTA rates but, at the same time, we have the autonomy to deal directly with the carriers for the design criteria of our network," says Lt.-Col. Brown. ♦ GTA's flexibility is also the reason DND is migrating all of its services to the Defence Integrated Services Digital Network, known as DISDN. This leading-edge facility will serve as the primary transmission medium for all DND's voice and data communica-

tions requirements while providing millions of dollars in annual savings on long-line costs. It will also provide network monitoring and control as well as the capability to order up bandwidth for services such as secure videoconferencing. GTA is DND's partner in the DISDN project, evaluating the suppliers' bids and providing guidance on pricing and on network optimization when required. ♦ The Deputy Chief of Staff also appreciates the educational aspect of GTA's customer service. "I've attended four presentations over the last ten months on various subjects, and I have gained a lot of understanding of what GTA offers," he adds. ♦ Two areas DND is particularly interested in learning more about are GTA's Government Satellite Network (GSN) service for isolated locations and its future MSAT (mobile satellite) service, which will provide mobile communications to trucks and other vehicles. ♦ "After all," says Lt.-Col. Brown, "the Canadian Forces deploy in some pretty remote locations, and we can't always find a phone booth around the corner." ♦ DND's reliance on GTA for its special needs is largely a result of the Agency's effective customer relations. ♦ "They do a very good job," says Lt.-Col. Brown. "They set up presentations and demonstrations, and they're constantly making themselves available. GTA has been very proactive in seeking information from us on what we need and in offering us real solutions." ♦ Our customers have come to expect a comprehensive variety of value-added, state-of-the-art telecommunications and information products and services from GTA. What they are discovering is that they are getting more than this: we are providing first-rate *customer service*, because, for us, our business is our customer.

M

ESSAGE FROM THE GTA DIRECTOR, QUÉBEC REGION

The Government
Telecommunications

Agency has quickly reached a pace appropriate to the environment in which it will operate from now on. Its status as a Special Operating Agency has given it the powers it needs, and it has done everything possible to deliver its customers value-added services at considerable savings. For every dollar they spend on communications and information technology, GTA's

customers can optimize their initial investment and be guaranteed quality, dependability and outstanding service.

Having offices in every region of the country not only places GTA within closer reach of its customers, but also enables the Agency to be more closely attuned to their needs. Services suited to specific user requirements are possible, as well as a rate structure that is competitive in regional markets.

Both in the regions and at

Headquarters, we are firmly committed to a continued enhancement of our services through network optimization and efforts to secure strategic alliances.

The Agency plans to pursue this objective by continuing its expansion program and by offering new options that will broaden the current portfolio of products and services available to its customers. Moreover, customers will benefit from a whole range of services developed in response to their



recommendations and delivered according to priorities that they themselves have set.

Ginette Leclerc,
GTA Director,
Québec Region

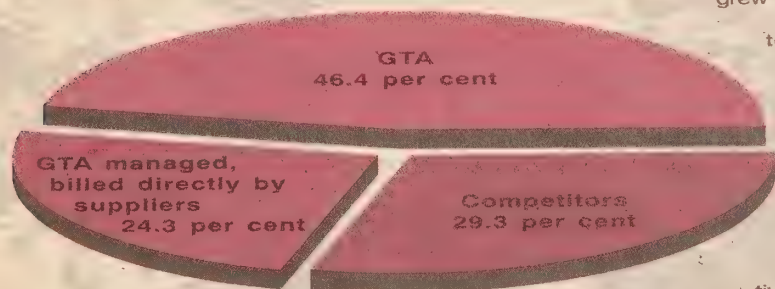
Ginette Leclerc

GTA

: A PLUS VALUE

GTA Market Share

GTA is pleased to report that in the last year, its share of the \$450 million government telecommunications services market



GTA's total share of the telecommunications services market for 1991/92 was almost 71 per cent.

grew from about 67 per cent to approximately 71 per cent. This tells us that our customers are relying increasingly on the Agency's cost-effective and state-of-the-art

products and services to help them make their program dollars go farther, in a time of limited resources when every public expenditure has to be carefully scrutinized. ♦ As a

government insider, we know well the financial environment in which our customers operate. We understand their needs, and work cooperatively with them to design and develop products and services that provide savings and meet their requirements. Last year, through the volume discounts we were able to secure by doing business collectively, we estimate that our customers were able to save over \$90 million by choosing GTA's products and services. This in itself is an increase in savings of some \$30 million over the figures cited in our last Annual Report. GTA's commitment to driving costs down and optimizing technological breakthroughs is clearly demonstrated in the following brief overview of our value-added products and services.

LOCAL SHARED SERVICES

With almost a quarter million subscribers, Local Shared Services (LSS) are the Agency's most widely-used services. Through arrangements with local telephone companies across the country, GTA provides its LSS customers with enhanced features and the benefits of the latest advances in digital technology. LSS service also includes government telephone directories, government operators and technical advice on telephone service configurations. ♦ Clients in the Ottawa-Hull area have recently seen improvements in their Enhanced Exchange Wide Dial (EEWD) Service such as Network Call Number and Call Reason displays. ♦ As an SOA, GTA has made customer satisfaction its number one priority. Our increased responsiveness to user concerns has led to the development of the Government Consolidation Management System. It is a comprehensive, easy-to-use system which provides electronic service order entry, automated inventory, EEWD and Centrex billing reconciliation and management support capabilities. Evaluated during trials in Vancouver, Toronto, Montréal and Halifax, and fully endorsed by customers in those cities, the system will be phased in nationally beginning in 1992. ♦ In the future, LSS will be enhanced by additional features, further reductions in costs and electronic directories.

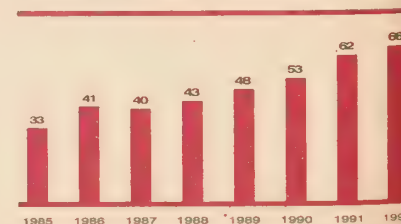
GOVERNMENT INTERCITY CALLING SERVICE

Another strong performer is the Government Intercity Calling Service (GICS), which provides long-distance telephone, facsimile and voiceband data services. The conversion of the GICS to digital facilities, which began last year, has continued across the country. More than 100 routes have already been

digitized, resulting in improved service and lower costs. ♦ While there were more than 253 million minutes of usage for this service in 1991/92, an increase of 6 per cent over the previous year's figures, customer billing for GICS was reduced by 10 per cent. The average cost of calling on GICS is now about 27 cents per minute, down by more than 15 per cent over last year's costs, and over 40 per cent less than the standard commercial equivalent service. The growth in the use of GICS indicates that departments continue to depend on GTA's services to assist them in delivering their programs and to help conserve their scarce resources. ♦ As for the first phase of the Overseas Calling Service, it was implemented in the Ottawa-Hull area, permitting customers to place international calls through GICS, obtaining savings in the range of 25 per cent. Overseas calling will be available in major locations across Canada within the next year. ♦ For public servants travelling on government business, access to GICS has been streamlined by the introduction of the TeleCanada card. Each of six major Canadian metropolitan locations now has its own dedicated access number, while all locations in Canada and the United States (excluding Alaska and Hawaii) can be reached by calling a special 1-800 number. However, regional access numbers are still available for those who wish to use them. ♦ Billing procedures have also been improved by the introduction of a new monthly invoice for GICS, based on the actual calling data for the previous month. This modification in the Agency's billing system was a direct response to customer feedback and greatly simplifies customers' management of their telecommunications budgets. ♦ Future enhancements will include a switched high-speed data capability, a store-and-forward facsimile facility, and the addition of intelligent features.

The trend in increased usage of the network continued, with total calls up 6 per cent over the previous year. A total of 66 million calls were carried on the network during 1991/92.

Total Intercity (IX) Network Calls
1984/85 — 1991/92 (millions)



GTA Network Coverage

INTERCITY NETWORK

The GTA Intercity Network is shown in black.

Consolidations and Direct Access Intercity (DAIX) sites are shown as squares.

Trunk groups and foreign exchanges are represented as lines.

Access to the U.S. (including Alaska and Hawaii), Bermuda and the Caribbean (excluding Cuba) is provided by four WATS groups, represented as black arrows, which originate in Vancouver, Toronto, Ottawa and Montréal.

The first phase of GTA's new Overseas Calling Service is represented by the grey arrow emanating from Ottawa.

GOVERNMENT PACKET NETWORK

Serving areas are shown as burgundy dots.

GOVERNMENT SATELLITE NETWORK

The outlined area represents the broadcast footprint of the Ku band, while the rest of northern and Arctic Canada is served by the C band.



GOVERNMENT PACKET NETWORK

The Government Packet Network (GPN) provides reliable, high-speed digital data communications and supports a range of protocols such as X.25, X.28 and Synchronous Data Link Control. Its built-in alternate routing capability provides superior system performance and network availability. The network's access

capacity has now been enhanced to a speed of 56 kbps per second on a dedicated basis, thereby giving users in many locations more options for their high-speed data communications applications. Providing interconnection to over 100 international networks, GPN's rates are consistently lower than commercial rates for equivalent services. ♦ Over the past year, there has been a

concerted drive to extend the network to remote and smaller communities and to expand the coverage of existing areas of service. As a result, GPN is now available in nearly 150 serving areas.

GOVERNMENT ELECTRONIC MESSAGING AND DOCUMENT EXCHANGE SERVICE

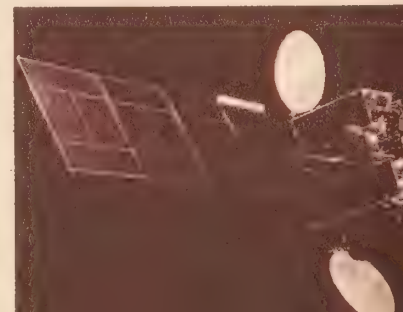
To meet the special messaging requirements of its federal customers, the Agency has enhanced commercially-available services to offer the Government Electronic Messaging and Document Exchange Service (GEMDES). There are now over 9,800 users of this bilingual, computer-based service, which provides text messaging, notice and bulletin boards, document conversion, French character support, binary file transfer capabilities and facsimile delivery. ♦ GEMDES subscribers currently have access to other messaging systems within the federal government, the private sector and around the world. The Agency is also developing specifications for the possible acquisition of a government Message Handling System which will offer both the complete range of X.400 applications and that portion of Electronic Data Interchange (EDI) supported by X.400 technology. ♦ There continue to be improvements in the GEMDES billing system. The rate structure is now based upon a combination of use and time, resulting in additional annual savings of *more than \$500,000*, which have been passed on to our customers in the form of reduced rates. In addition, standard reports identifying no activity, low activity and storage costs are now available to users, therefore allowing them to manage their GEMDES service more efficiently. ♦ Future enhancements will include the introduction of access from the United States on a collect-charge basis.

GOVERNMENT DIGITAL CHANNEL SERVICE

There were great expectations of the Government Digital Channel Service (GDCS) when it was first introduced last year, and the service has more than lived up to its early promise. In fact, customers have embraced GDCS enthusiastically and migrated to it overwhelmingly. GDCS now has over 500,000 miles of circuits in place. Available between major Canadian cities, this dedicated, end-to-end service for data, image and integrated applications also provides the platform for the development of new network services and applications. Employing state-of-the-art technologies and the high bandwidth efficiency of modern digital systems, GDCS can offer savings of up to *80 per cent* over current intercity telecommunications costs, and clearly demonstrates the advantage of doing business with GTA. Customers therefore can receive the benefits of the latest breakthroughs in telecommunications technology at the most cost-effective price.

GOVERNMENT SATELLITE NETWORK

Subscribers to the Government Satellite Network (GSN) can easily maintain data and image communications between their offices in major urban centres and those in remote locations. GSN is a full end-to-end service based on Very Small Aperture Terminal (VSAT) technology which allows small satellite antennae to be used at isolated sites. The network offers national coverage, integration with terrestrial-based telecommunications services, high reliability and optimum performance while combining the flexibility of modern data networks with the versatility of satellite communications. ♦ There are now nearly 30 GSN sites in locations as far-flung as Goose Bay and Inuvik. GTA has introduced a VSAT service, which allows users to share remote satellite installations with other departments, resulting in





Line Champagne and Robert St-Laurent of the Customer Assistance Centre.

savings of 30 per cent over the rates for dedicated VSATs. As an extra value-added service for its customers, GTA actively brings together prospective partners for the sharing of terminals, arranges their installation and manages sharing on behalf of its customers.

CELLULAR SERVICE

Recognizing the increasing importance of mobile communications in the federal government, the Agency has negotiated discounts for cellular services from both Canadian cellular service suppliers. Now mobile users who must remain in constant contact with their offices are able to benefit from the most advantageous rates negotiated by GTA for cellular telephones. Discounts of up to 25 per cent can now be realized, depending upon the service provider chosen by the client. Future plans call for the interconnection of cellular services with the Agency's Government Intercity Calling Service, so that our customers can achieve even greater economies.

CUSTOMER ASSISTANCE CENTRE

In order to provide better service to its customers, GTA has established a Customer Assistance Centre, which is designed to act as a contact point for receiving and responding promptly and effectively to comments, suggestions or questions about its products and services. A study is currently under way to ensure that the Centre is equipped with the personnel and facilities necessary to guarantee that our customers receive the best service.

BLUE PAGES ENHANCEMENT

In North Bay and Halifax, GTA has improved the government input in the blue pages section of the public telephone directories in order to facilitate access to the government services our clients provide. The new blue pages index features commonly-used words to simplify locating information, bigger typeface, accented upper-case characters in French and display advertisements which provide quick references to the programs and services of various government departments. The public's early response to these blue pages has been extremely positive. Based on our customers' feedback in these two locations, the Agency plans to introduce the improvements nationally.

As an SOA, GTA operates like a business, where customer satisfaction is vital. GTA's growing share of the government telecommunications market is proof that our strategy of providing value-added, client-driven products and services is working. Success, however, has not made us complacent. Our commitment to designing, developing and offering state-of-the-art, cost-effective products and services remains undiminished. The first beneficiaries of that commitment have been, and will continue to be, our customers.

M ESSAGE FROM THE VICE-PRESIDENT, ARCHITECTURE AND DEVELOPMENT

In addition to engineering and developing common service solutions to satisfy departmental requirements, the Architecture and Development Branch oversees coordination of the planning of an architected approach for a seamless government enterprise network.

This kind of network is a somewhat futuristic concept. The challenge will be to achieve a consensus throughout the federal community on the telecommunications approach as the answer to the government's enduring quest for streamlined and efficient

service to the public at the lowest cost. The direction of the network architecture, aimed at supporting departments in the planning of telecommunications for program delivery, promises an infrastructure that provides interoperability and flexibility of communications between departments, and between the government and the public.

The Architect Program provides the context for translating departmental network requirements into technical specifications for common GTA services. The cooperation we are receiving from our government

colleagues is enormous and has allowed significant achievements to be made in Architect Program operations. With this support, through exclusive arrangements with industry and other centres of expertise for specialized assistance and resources, the infrastructure is growing and taking shape.

It is clear that with the continued help of our colleagues, made possible by the open dialogue that is pervasive in this new era of government telecommunications, we can look forward to continued success in achieving our mutual goals.

Dan Sum



Dan Sum,
Vice-President,
Architecture and Development

B RIDGING THE GAP

ARCHITECT PROGRAM

This was the first year of full operation of the Government Architect Program. GTA, working closely with its colleagues in other government departments, made tremendous strides in

achieving the central objective of this program — bridging the gap between the existing vendor-proprietary architectures now in place and the common and integrated telecommunications network architecture envisaged for the government.



WORKING GROUPS AND ACTIVITIES

Because of the government-wide dimension of this Program, GTA successfully coordinated the related activities with various interdepartmental committees to ensure that equally wide-ranging support was present within the government community. ♦ To deal with network architecture issues, two working groups were particularly active. The Core OSI Working Group addressed the logical framework of the government enterprise network. The Physical Network Working Group dealt with network topology and network management issues. ♦ To help the working groups handle the vast array of tasks before them, they created special focus groups to deal with selected tasks. For example, within the Core OSI Working Group, one such focus group addressed the issues related to Message Handling Services, while a second group worked on developing the Internet Architecture.

GOVERNMENT ENTERPRISE NETWORK ARCHITECTURE

The first major achievement under the Architect Program was the development of the Government Enterprise Network Architecture (GENA), the architectural model that will serve the government's networking needs of the future. ♦ The approach that GTA chose, in consultation with departments, was to define and implement an interoperable set of protocols conforming to the Open Systems Interconnection (OSI) model and associated interface standards. The implementation of these protocols would also provide a basis for the effective use of common telecommunications facilities and the management of related assets. ♦ The primary consideration in developing the

architectural model was for data communications, since voice-band services are already highly integrated. But, as the model evolves, the intention is to incorporate voice, image and other types of information exchange. ♦ One feature of the model is that it recognizes existing departmental data networks, which operate with one of a number of proprietary network architectures (e.g., SNA, DECnet, Unisys, etc.). Each such architecture defines a particular support infrastructure and set of protocols, such as naming and addressing conventions. The communications facilities needed to support these architectures are reflected in the physical network component of the model. An OSI Core Communications component, identified in the model, will enable the migration of departmental networks to an OSI environment and will support interworking among OSI and non-OSI networks and applications. This capability is required for communications inside a department and between departments; it is also vital for interworking between government and external networks.

Logical Network Development

In the area of logical network development, the Core OSI Working Group focused on interworking among dissimilar networks and made considerable progress in defining and implementing standard approaches for various applications. The following were some of its achievements:

- The working group initiated a study to identify the types of names and addresses that must be registered, and the procedures for registration, in order to implement Open Systems Interconnection in the government. The final step will be to generate the specifications for the naming and addressing system.

Participants at GTA's Forum on Open Architectures, held last November. This event was the first-ever opportunity for federal departments and agencies to discuss the common integrated network architecture planned for the government.



- The working group also completed the plan for conducting the Router Network Operational Pilot Project. The purpose of this project is to help identify, define and resolve architectural issues related to the design of an interdepartmental network based on the use of routers. Router technology provides the means for interconnecting networks that use different protocols (e.g., OSI CLNP, TCP/IP, Novell IPX, Banyan Vines and Decnet). Participating departments will have access to the backbone network at several locations across Canada.

- Considerable progress was made in dealing with the issues of the Message Handling System (MHS). As a result of these discussions, GTA has put into operation a gateway, based on X.400 and TCP/IP protocols, enabling departmental E-mail systems to interconnect with the Government Electronic Messaging and Document Exchange Service (GEMDES). It has also developed implementation guidelines to assist departments in interconnecting with other E-mail systems. To further enhance electronic messaging, the working group is investigating the feasibility of introducing an electronic directory of E-mail subscribers, based on the X.500 standard. The working group has identified security, which is gaining increasing attention in the field of information management within the government, as a high priority in further developing government messaging systems.

- The Core OSI Working Group also explored the options for various Electronic Data Interchange (EDI) communication architectures and service components. Key participants in the consultations have been our colleagues at Supply and Services Canada, where a sizeable potential for this service exists in the areas of procurement, payment and interdepartmental settlement.

Physical Network Development

The work of the Physical Network Working Group has been especially critical because it defined the precise steps that were necessary for transition to the target physical network architecture. The overriding challenge was to adopt the latest technology in a manner that would protect existing contractual and plant investments across the government, while yielding net efficiencies. The following were some of the activities that were notable in the development of the physical network:

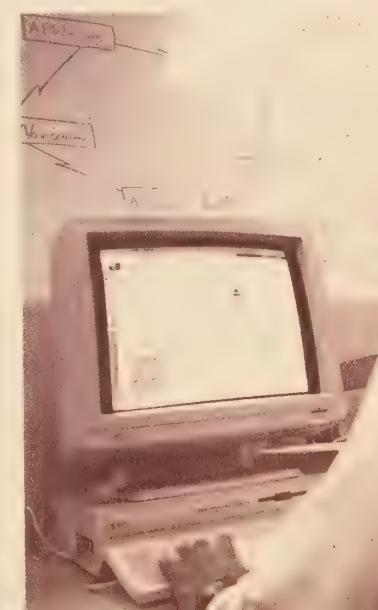
- GTA completed the digitization of the intercity network and the implementation of its wideband digital channel service, which were logical steps consistent with the target physical network architecture. In addition, these initiatives provided significant cost savings to the government while improving functionality to client departments.

- Simultaneously, the working group promoted the establishment of a network management infrastructure which would effectively support the evolving architecture. It undertook to define the approach for addressing facility management requirements, which was important for the management of the backbone network as well as for departments which needed to configure their own network facilities within the consolidated digital network.

- As a start, the working group initiated a study to determine the feasibility of developing a telecommunications assets database to allow for more effective utilization of telecommunications resources and facilitate planning.

- The working group also tackled the issue of in-house communications wiring for buildings occupied by the federal government, both from the technical and organizational perspectives. This was

A close look at a network management work station.





GTA's technical staff test the router network, which is designed for the high-speed interconnection of departmental Local Area Networks.

an issue that needed government-wide resolution. The Telecommunications Advisory Panel endorsed a functional specification, which was based on standards approved by Treasury Board and which could be used by departments for requisition of in-house wiring systems.

Other activities related to the physical network architecture included the development of a Request for Information for a fibre-optic network for the Ottawa-Hull area, and the evaluation of new technologies, such as Frame Relay for a new government packet network and "bandwidth on demand" for the government digital intercity network.

GTA AND R&D

The question of funding R&D activities related to the development of government-wide telecommunications under the Telecommunications Architect Program was addressed by the Government Telecommunications Council. The Council, supported the use of the operating surplus derived from the common service program. ♦ Extensive R&D activities of the past year were embedded in the development of the target network architecture and the implementation of the required infrastructure. In most cases, their objective was to assess the performance of technology and systems in meeting government needs. ♦ The Router Network Operational Pilot Project is just one example of a multitude of technology applications within a government-specific environment that will be tested before a major commitment is made to apply those technologies as part of a government-wide operational network. ♦ The PBX/Centrex study, while part of physical network planning, was an activity to define the parameters for employing PBX and Centrex solutions for given scenarios. As

such, it has application outside the enterprise network development project. ♦ Similar examples of embedded R&D pertain in the TCP/IP Gateway, X.500, Frame Relay, and other studies and projects discussed in this report.

COMMUNICATIONS

The Telecommunications Architect Program placed a great deal of importance on the interaction required between GTA and its customers to achieve success. While this very effective interaction with represented departments took place inside the consultative committees and the working groups, GTA developed additional communications tools to ensure that all departments had an opportunity to participate. ♦ One of these was the organization of the Forum on Open Architectures for Government Enterprise Networking and Information Management, held in Ottawa in November 1991. This was a very successful two-day study session at which experts from GTA, other central agencies, client departments, and the private sector reported on the results of the Architect activities, addressed special issues that were relevant to the development and management of an enterprise network, and evoked the views of the participants. This event brought together some 350 members of the telecommunications and information technology community of the government, as well as users of products in finance, personnel and program planning. ♦ Moreover, to provide periodic updates on the progress being made under the Architect Program and to generate a continuing dialogue with colleagues on associated issues, GTA launched a bulletin, called *Focal Point*, which is to be published three times a year.

MESSAGE FROM THE VICE-PRESIDENT, OPERATIONS

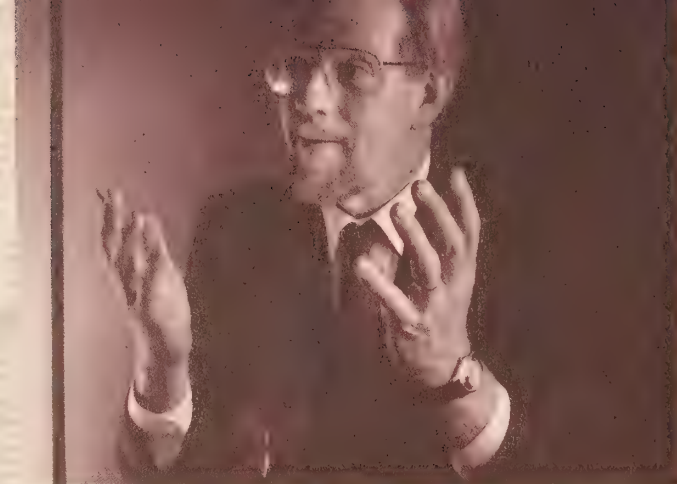
The office of the future will, no doubt, have an address. However, as a result of advancing technology, it will not necessarily be confined to a precise physical location. Even as this *Report* is being finalized, technology continues its inexorable progress. The new, miniaturized, personal telephone will soon take its place at the user end of the ever-expanding telecommunications network, bringing true personal communications one step closer.

However, while technology itself can stimulate both interest and passion among those involved in its development, the increasing demands for more and better networks are coming from the most important area — the end users, the consumers of the service — the customers.

Customers of the networks are demanding more and better quality access — both to the networks, as service platforms, as well as to information. The information required

may be resident in a hard file or a virtual file. The customer only knows that the information is wanted and, therefore, access is needed. And in the middle of all of this activity, there are ever-increasing requests for higher quality, as defined by the customers.

And therein lies the challenge offered to the telecommunications professional: to allow customers to gain access to and to use information through a seamless, transparent and error-resistant network.



Robert Gervais
Vice-President
Operations

The network of the future will enable all government employees to better serve the public.

Robert Gervais

NETWORK OF THE FUTURE

GTA's vision of government telecommunications is a transparent, seamless internetwork architecture which will allow the connection of dissimilar systems throughout the federal community — a high-speed electronic highway carrying data, voice, image and video. To ensure that the network of the future really evolves in the right direction, a commitment was made to involve our customers and colleagues in the challenge of realizing GTA's vision. We are excited by the opportunities the network will offer, some of which are highlighted below.

IMPROVED ACCESS TO THE PUBLIC

The government provides an enormous number of economic and social services to Canadians through thousands of

different access points across the country. Federal departments acquire, maintain and distribute information for and about these services in a multitude of ways, using a variety of procedures. Access to government programs may therefore prove difficult. For example, businesses may need as many as six different registration numbers in order to deal with the government. ♦ As part of the initiative to direct scarce resources away from overhead and toward better, more responsive and more client-oriented services, departments are actively pursuing systems innovations and modifications which will improve the public's access to their programs. The Agency is a helpful partner in supporting efforts to establish a single business registration number for those businesses where such a development would be beneficial.

Working closely with its customers, GTA is designing systems which will assist departments to integrate information and communications resources. Such integration will reduce duplication and costs and will make it easier for the public to obtain government services.

METROPOLITAN AREA NETWORK

Fibre-optic technology, with its ability to carry enormous amounts of information, will play a key role in the network of the future. Commercial systems currently available operate at 2.4 Gigabits per second (Gbps) and are able to carry over 32,000 voice channels on a single pair of wires. The growing demand for higher bandwidths within the federal government, and the related increase in transmission costs, have underlined the strategic importance of utilizing the full capacity of fibre optics. ♦ GTA is working with partners such as the Department of National Defence in developing fibre-optic network facilities in the Ottawa-Hull area. This project will provide practical experience which can then be applied across the government, and will be one of the first steps in GTA's implementation of a Metropolitan Area Network — a high-speed, city-wide network carrying both voice and data.

ROUTER NETWORK

Dissimilar systems throughout the government impede communications both within and between departments. To facilitate system interconnection, GTA has embarked on an ambitious plan to introduce router technology across the government. The first phase of this process is an 18-month router service internetworking trial undertaken in conjunction with Supply and Services Canada (SSC). Initially, routers will be used for internal SSC applications, connecting its regional systems. They will subsequently interconnect SSC's common services

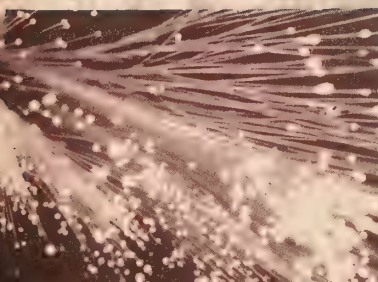
with other departments and transmit interdepartmental traffic. GDCS, overlaid with the router service, will provide the basic infrastructure for the trial. The experience gained in this pilot will be useful for the anticipated government-wide implementation of router technology.

CANADIAN NETWORK FOR THE ADVANCEMENT OF RESEARCH, INDUSTRY AND EDUCATION (CANARIE)

In partnership with Industry, Science and Technology Canada, GTA has been working to establish a high-speed digital communications network linking computer users in business, federal and provincial governments and institutions of higher learning. Based on OSI technology, the CANARIE concept has been developed in collaboration with industry and research communities to enhance Canada's industrial competitiveness, improve its research and education capabilities and accelerate the development of next-generation technologies. The network will serve as a conduit for information and communications, connecting urban centres across the country. ♦ GTA's goal of using OSI technology in the network of the future will be furthered by our involvement in CANARIE, which will not only demonstrate the effectiveness of the technology, but will act to increase the demand for OSI products and services.

VIDEOCONFERENCING AND DISTANCE LEARNING APPLICATIONS

Within the next year, GTA will be introducing both its videoconferencing service, offering two-way interactive video and audio, and a business television service. These innovations will permit the development of a distance learning capacity within the public service. ♦ The need for a highly-skilled workforce, the



changing nature of work, and the growth in the use of technology have resulted in an increased requirement for training within the federal government. GTA has accordingly entered into an agreement with Training and Development Canada and the Canadian Centre for Management Development to establish the Public Service Learning and Communications Network (PSLCN). Another partner is Public Works Canada, which has accepted an invitation to become a member of the PSLCN Executive Steering Committee. ♦ The basic network platforms and expertise for a distance learning service are in place, and several trial applications have been undertaken. During the next year, the PSLCN will be involved in a nation-wide link-up promoting the government's Prosperity Initiative. ♦ Users of the network will benefit not only from the increased availability of training opportunities across Canada, elimination of duplication, improved communications and consultation as well as reduced travel costs.

TELECONFERENCING

GTA's premium digital-based teleconference service will be introduced in the coming year. This sophisticated service will offer users improved voice quality and the opportunity to increase both the number of participants per conference and the number of simultaneous conferences. Extremely flexible, the service will provide a variety of enhanced features and a broadcast mode which will permit one-way broadcasting for presentations or briefings. Our premium teleconference service will also allow customers to make reservations up to one year in advance. In addition, a tape and playback option will be available. ♦ Invoices will be distributed on a monthly basis, and usage statistics and customized reports will be available, permitting customers to

manage their use of the system more effectively. Our usual low prices will be in effect, with operator-handled calls costing up to 35 percent less than commercially-available services.

ELECTRONIC DIRECTORIES

Having experienced the advantages of telecommunications technology in other applications, customers are now asking to see these benefits incorporated in an electronic directory. Such a directory is not only an important resource for customers; it is a critical element in the success of OSI networks and the applications they support. The database of the electronic directory will contain information on people, applications and network resources, and facilities. GTA has therefore initiated a study with Fisheries and Oceans to determine the extent of information to be included in an electronic directory and the method of collecting and updating it. Based on the results of that study, a prototype electronic directory will be developed and tested initially at Employment and Immigration Canada.

THE FUTURE: HERE AND NOW

Transparent to users, the network of the future will be based on fibre, cable, wireless, satellite and other technologies. The network will offer both new and enhanced services and applications, and will allow dissimilar systems to communicate with each other. Elements of the electronic highway have already been implemented, and other components will be in place shortly. Far from being an unattainable dream, GTA's network of the future is progressively becoming a reality, which is of benefit to our partners and customers and, ultimately, the Canadian people.



Videoconferencing facilities at the Department of Communications. GTA's videoconferencing service will help develop a distance learning capacity within the public service.

Management Report

The Directorate of Finance and Administration has prepared the financial statements given below in accordance with Treasury Board's policy and procedures for revolving funds, the relevant requirements and standards of the Receiver General for Canada and the accounting policies given in Note 2 (see page 29).

They include estimates based on the experience and judgement of GTA's management team. Certain previous year's figures have had to be revised due to the format selected for the statements this year.

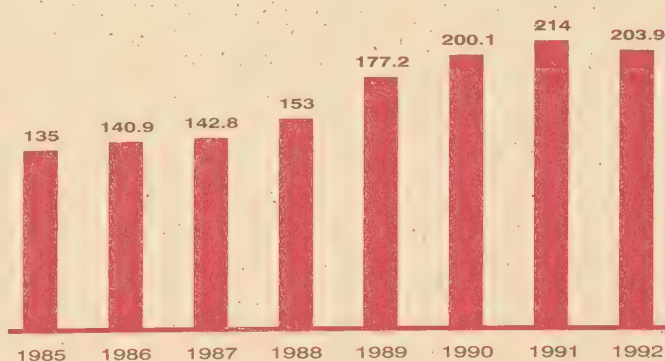
GTA maintains accounting, financial, and management and information control systems as well as management practices developed to provide reasonable assurance that reliable and accurate information is available when required. These systems and practices also permit economical and efficient management of public funds and guarantee that transactions follow the prescribed regulations, respect parliamentary authorities and are properly recorded. Finally, they form the basis of an integrated financial information system for reporting on the operations of the Revolving Fund.



Michel Lafleur
Director
Finance and Administration

GTA REVENUES 1984/85 — 1991/92

Millions of Dollars



GTA was very successful in achieving its main objectives this year: it *increased* its overall market share by some 4 per cent, yet it continued to *drive down* the costs of its products and services, as shown in the lower overall revenues reported for 1991/92 versus the previous year

BALANCE SHEET
AS AT
31 MARCH 1992
(Preliminary
Statement)

| | 1991/92 (\$000) | 1990/91 (\$000) |
|---|--------------------|--------------------|
| ASSETS | | |
| Current | | |
| Accounts receivable | | |
| Government of Canada | 34,472 | 38,760 |
| Outside parties | 2,200 | 2,566 |
| Prepaid expenses | — | 24 |
| | 36,672 | 41,350 |
| Fixed at cost (Note 3) | 6,811 | 5,850 |
| Less: accumulated depreciation | 4,026 | 3,188 |
| | 2,785 | 2,662 |
| Other | | |
| Deferred charges | 63 | 5 |
| Accrued revenue | — | 1 |
| | 63 | 6 |
| | 39,520 | 44,018 |
| LIABILITIES | | |
| Current | | |
| Accounts payable | | |
| Government of Canada | 300 | 299 |
| Outside parties | 14,873 | 17,410 |
| Current portion of the provision for employee termination benefits | 42 | 79 |
| Deferred revenue | 1,960 | — |
| | 17,175 | 17,788 |
| Long-term | | |
| Provision for employee termination benefits | 1,528 | 1,473 |
| Deferred revenue | 147 | 198 |
| | 1,675 | 1,671 |
| EQUITY OF CANADA | | |
| Accumulated net charge against the Fund's authority | 7,697 | 17,392 |
| Accumulated surplus | 12,973 | 7,167 |
| | 20,670 | 24,559 |
| | 39,520 | 44,018 |

Government
Telecommunications
Agency Revolving
Fund

THE ACCOM-
PANYING NOTES
ARE AN INTEGRAL
PART OF THE
FINANCIAL
STATEMENTS.

Government
Telecommunications
Agency Revolving
Fund

| | 1991/92 (\$000) | 1990/91 (\$000) |
|--|--------------------|--------------------|
| REVENUE | | |
| Telecommunications services: | | |
| Customized voice and data | 105,854 | 115,775 |
| Intercity network | 67,425 | 77,827 |
| Shared data | 12,499 | 11,006 |
| Government digital channel | 8,098 | — |
| Local shared | 7,942 | 7,780 |
| Pass-through | 1,171 | 775 |
| Directory | 768 | 793 |
| Other network | 84 | 13 |
| Telecommunications architecture | 25 | 30 |
| Other revenue | 2 | 3 |
| Total revenue | 203,868 | 214,002 |
| EXPENSES | | |
| Operating services: | | |
| Customized voice and data | 104,412 | 114,947 |
| Intercity network | 47,871 | 64,914 |
| Shared data | 11,898 | 10,745 |
| Local shared | 7,560 | 4,664 |
| Government digital channel | 5,691 | — |
| Directory | 1,302 | 1,340 |
| Pass-through | 1,171 | 1,504 |
| Other network | 76 | 5 |
| | 179,981 | 198,119 |
| Management services: | | |
| Salaries | 7,400 | 6,174 |
| Termination benefits | 180 | 266 |
| Professional services | 4,680 | 3,670 |
| Rental, building and equipment | 1,483 | 1,473 |
| Telephone and freight | 758 | 766 |
| Repairs | 565 | 269 |
| Travel | 561 | 461 |
| Depreciation | 434 | 312 |
| Office materials and supplies | 319 | 282 |
| Information | 225 | 108 |
| Loss on disposal of fixed assets | 12 | 38 |
| Other | 11 | 2 |
| | 16,628 | 13,821 |
| Telecommunications architecture: | | |
| Salaries | 124 | 61 |
| Professional services | 584 | 202 |
| Telecommunications and freight | 71 | — |
| Travel | 38 | 2 |
| Other | 26 | — |
| | 843 | 265 |
| Interest charges on the Revolving Fund | 610 | 1,048 |
| Total expenses | 198,062 | 213,253 |
| NET SURPLUS | 5,806 | 749 |

STATEMENT
OF OPERATIONS
FOR THE
YEAR ENDED
31 MARCH 1992
(Preliminary
Statement)

STATEMENT OF
ACCUMULATED
SURPLUS FOR THE
YEAR ENDED
31 MARCH 1992

(Preliminary
Statement)

| | 1991/92 (\$000) | 1990/91 (\$000) |
|----------------------------|--------------------|--------------------|
| Balance, beginning of year | 7,167 | 6,418 |
| Net surplus for the year | 5,806 | 749 |
| Balance, end of year | 12,973 | 7,167 |

Government
Telecommunications
Agency Revolving
Fund

STATEMENT OF
CHANGES
IN FINANCIAL
POSITION FOR THE
YEAR ENDED
31 MARCH 1992

(Preliminary
Statement)

| | 1991/92 (\$000) | 1990/91 (\$000) |
|--|--------------------|--------------------|
| Operating activities | | |
| Net surplus for the year | 5,806 | 749 |
| Add: Provision for termination benefits | 180 | 266 |
| Depreciation | 982 | 727 |
| Loss on disposal of fixed assets | 12 | 38 |
| Amortization of deferred charges | 10 | 3 |
| Less: Amortization of deferred revenue | (170) | (110) |
| | 6,820 | 1,673 |
| Changes in current assets and liabilities | 4,065 | (7,775) |
| Changes in other assets and liabilities | | |
| Payments on and change in provision for employee termination benefits | (125) | (84) |
| Deferred revenue | 51 | — |
| Accrued revenue | 1 | 8 |
| | (73) | (76) |
| Net financial resources (used) provided by operating activities | 10,812 | (6,178) |
| Investing activities | | |
| Fixed assets | | |
| Purchased | (1,117) | (950) |
| Net financial resources used by investing activities | (1,117) | (950) |
| Net financial resources (used) provided and change in the accumulated net charge against the Fund's authority account, during the year | 9,695 | (7,128) |
| Accumulated net charge against the Fund's authority account, beginning of year | (17,392) | (10,264) |
| Accumulated net charge against the Fund's authority account, end of year | (7,697) | (17,392) |

1. Purpose and authority

The Government Telecommunications Agency Revolving Fund was originally established in 1963 to plan and provide telecommunications facilities and services at the request of federal departments and agencies. Section 4 of the *Revolving Funds Act* authorized the Minister to make payments out of the Consolidated Revenue Fund for working capital, capital equipment and temporary financing of operating requirements, the total of which was not to exceed \$8,000,000 at any time. This authority was increased over time to \$64,000,000 under Section 3(3), 1991/92.

2. Significant accounting policies

(a) Prepaid expenses

Some payments are made to suppliers for activity in the next fiscal year and are recorded as prepaid expenses on the balance sheet.

(b) Fixed assets

Fixed assets are carried at cost. In most cases, depreciation is calculated using the diminishing balance method at the following rates: automobiles (30%), office equipment (20%), furniture and fixtures (10%). Telecommunications equipment constitutes a special category of assets, depreciated on a straight-line basis, over the first three to seven years of utilization of the equipment.

(c) Deferred charges

Deferred charges are linked to acquisitions of telecommunications equipment by GTA and are amortized on a straight-line basis on the same life expectancy as the asset to which they relate. In 1991/92, the amortization relating to deferred charges amounted to \$10,436.

(d) Deferred revenue

Advance payments from client departments and agencies for future telecommunications services are recorded as deferred revenue and are included in revenue on an equal basis over a three-to seven-year period. In 1991/92, \$169,965 was recognized as revenue.

(e) Accrued revenue — Long-term

Monthly payment plans are offered to departments and agencies to cover implementation costs of telecommunications services. In 1991/92, the amount amortized is equal to \$1,388.

(f) Employee termination benefits

Termination benefits accrue to employees over their years of service with the Government of Canada as provided for under collective agreements. The cost of these benefits is recorded in the accounts as the benefits accrue to the employees.

3. Fixed assets and accumulated depreciation (\$000)

| Asset Class | 1991/92 | | 1990/91 | |
|------------------------------|---------|--------------------------|---------|-------|
| | Cost | Accumulated Depreciation | Net | Net |
| Office equipment | 3,019 | (1,470) | 1,549 | 1,121 |
| Furniture and fixtures | 549 | (211) | 338 | 167 |
| Automobiles | 119 | (97) | 22 | 32 |
| Telecommunications equipment | 3,124 | (2,248) | 876 | 1,342 |
| | 6,811 | (4,026) | 2,785 | 2,662 |

4. Restatement of prior year's figures

For comparative purposes, some 1990/91 figures have been restated to conform with the 1991/92 presentation.

NUMBER OF
CLIENTS USING
SPECIFIC
GTA SERVICES

| SERVICES | 1991/92 | 1990/91 | 1989/90 | 1988/89 | 1987/88 |
|----------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Customized voice and data | 124 | 110 | 100 | 102 | 92 |
| Intercity network | 150 | 145 | 142 | 135 | 133 |
| Government digital channel | 37 | — | — | — | — |
| Shared data | 90 | 89 | 66 | 65 | 67 |
| Local shared | 152 | 145 | 142 | 135 | 133 |
| Directory | 137 | 137 | 135 | 128 | 125 |
| Other network | 54 | 41 | 47 | 45 | 43 |

FIVE YEARS IN
REVIEW —
STATEMENT OF
OPERATIONS

| | 1991/92 (\$000) | 1990/91 (\$000) | 1989/90 (\$000) | 1988/89 (\$000) | 1987/88 (\$000) |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| REVENUE | | | | | |
| Telecommunications services: | | | | | |
| Customized voice and data | 105,854 | 115,775 | 100,531 | 85,083 | 70,747 |
| Intercity network | 67,425 | 77,827 | 81,882 | 77,133 | 69,577 |
| Shared data | 12,499 | 11,006 | 8,847 | 7,128 | 5,108 |
| Government digital channel | 8,098 | — | — | — | — |
| Local shared | 7,942 | 7,780 | 8,186 | 7,517 | 7,059 |
| Pass-through | 1,171 | 775 | — | — | — |
| Directory | 768 | 793 | 661 | 283 | 458 |
| Other network | 84 | 13 | 24 | 15 | 10 |
| Telecommunications architecture | 25 | 30 | — | — | — |
| Other revenue | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Total revenue | 203,868 | 214,002 | 200,134 | 177,162 | 152,962 |
| EXPENSES | | | | | |
| Operating services: | | | | | |
| Customized voice and data | 104,412 | 114,947 | 99,645 | 84,281 | 70,006 |
| Intercity network | 47,871 | 64,914 | 67,938 | 64,991 | 59,548 |
| Shared data | 11,898 | 10,745 | 10,103 | 7,433 | 5,524 |
| Local shared | 7,560 | 4,664 | 6,420 | 6,666 | 5,789 |
| Government digital channel | 5,691 | — | — | — | — |
| Directory | 1,302 | 1,340 | 1,311 | 830 | 1,014 |
| Pass-through | 1,171 | 1,504 | — | — | — |
| Other network | 76 | 5 | 57 | 9 | 26 |
| | 179,981 | 198,119 | 185,474 | 164,210 | 141,907 |
| Management services | 16,628 | 13,821 | 11,766 | 10,143 | 9,663 |
| Telecommunications architecture | 843 | 265 | — | — | — |
| Interest charges on the Revolving Fund | 610 | 1,048 | 1,092 | 408 | 685 |
| Total expenses | 198,062 | 213,253 | 198,332 | 174,761 | 152,255 |
| NET SURPLUS | 5,806 | 749 | 1,802 | 2,401 | 707 |

Government
Telecommunications
Agency Revolving
Fund

NOTE:
THE 1991/92
FIGURES ARE
PRELIMINARY.

Government
Telecommunications
Agency Revolving
Fund

FIVE YEARS IN
REVIEW --
BALANCE SHEET

| | 1991/92 (\$000) | 1990/91 (\$000) | 1989/90 (\$000) | 1988/89 (\$000) | 1987/88 (\$000) |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| ASSETS | | | | | |
| Current | | | | | |
| Accounts receivable | 36,672 | 41,326 | 30,331 | 25,975 | 27,203 |
| Prepaid expenses | — | 24 | — | 29 | — |
| | 36,672 | 41,350 | 30,331 | 26,004 | 27,203 |
| Fixed (net) | 2,785 | 2,662 | 2,476 | 2,514 | 2,526 |
| Other | 63 | 6 | 18 | 48 | 247 |
| | 39,520 | 44,018 | 32,825 | 28,566 | 29,976 |
| LIABILITIES | | | | | |
| Current | | | | | |
| Accounts payable | 15,173 | 17,709 | 14,326 | 15,506 | 15,466 |
| Other | 2,002 | 79 | 218 | 80 | 216 |
| | 17,175 | 17,788 | 14,544 | 15,586 | 15,682 |
| Long-term | 1,675 | 1,671 | 1,599 | 1,335 | 1,644 |
| | 18,850 | 19,459 | 16,143 | 16,921 | 17,326 |
| EQUITY OF CANADA | | | | | |
| Accumulated net charge against the Fund's authority | 7,697 | 17,392 | 10,264 | 7,029 | 10,436 |
| Accumulated surplus | 12,973 | 7,167 | 6,418 | 4,616 | 2,214 |
| | 20,670 | 24,559 | 16,682 | 11,645 | 12,650 |
| | 39,520 | 44,018 | 32,825 | 28,566 | 29,976 |

NOTE:
THE 1991/92
FIGURES ARE
PRELIMINARY.

| | |
|---|---------------|
| | (\$000) |
| Authority, 1 April 1992 | 30,000 |
| Add: Increase in authority 1991/92 | 34,000 |
| Drawdown: | |
| Add: Balance 1 April 1992 | 9,784 |
| Add: Projected net credits to appropriation authority for 1992/93 | 1,200 |
| Projected Balance 31 March 1993 | 74,984 |

PROJECTED
USE OF GTA
REVOLVING FUND
AUTHORITY

GTA^{Offices}



If you need additional copies of this Report,
please do not hesitate to contact:

Corporate Policy and Public Affairs Directorate
Government Telecommunications Agency
7th Floor, 300 Slater Street
Ottawa, Ontario
K1A 0C8

Telephone: (613) 990-8000
FAX: (613) 941-6346

1 **Victoria, B.C.**
Room 205
816 Government St.
V8W 1W9
(604) 363-3656

2 **Vancouver, B.C.***
Suite 1700, 890 Burrard St.
V6Z 2J7
(604) 666-5435

3 **Edmonton, Alta.**
1610-9700 Jasper Ave.
T5J 4C3
(403) 495-2462

4 **Regina, Sask.**
1020-2002 Victoria Ave.
S4P 0R7
(306) 780-5099

5 **Winnipeg, Man.***
200-386 Broadway
R3C 3Y9
(204) 983-4321

6 **Ottawa, Ont.**
14th Floor
300 Slater St.
K1A 0C8
(613) 990-4444

7 **Toronto, Ont.***
9th Floor
55 St. Clair Ave. East
M4T 1M2
(416) 973-6179

8 **Montréal, Qc.***
715 Peel St., Room 306
H3C 4S2
(514) 283-5700

9 **Moncton, N.B.***
Terminal Plaza Bldg., 1st Floor
1222, Main St.
P.O. Box 5090
E1C 8R2
(506) 851-6100

10 **Halifax, N.S.**
Willow Tree Tower, 9th floor
6009 Quinpool Rd.
B3K 5J7
(902) 426-2323

11 **St. John's, Nfld.**
Building 302, 2nd Floor
Pleasantville
P.O. Box 9277, Station "B"
A1A 2X9
(709) 772-4888

Customer Assistance Centre

GEMDES: GTA.CAC.ATG
FAX: (613) 941-4302

* Regional Office

Bureaux ATG

Si vous avez besoin d'autres exemplaires du présent Rapport, n'hésitez surtout pas à communiquer avec :

Direction, Politiques globales et Affaires publiques
Agence des télécommunications gouvernementales
7^e étage, 300, rue Slater
Ottawa (Ontario) K1A 0C8

Téléphone : (613) 990-8000
Télécopieur : (613) 941-6346

* Bureau régional

Centre d'assistance à la clientèle
Service METD : GTA, CAC, ATG
Télécopieur : (613) 941-4302



Victoria (C.-B.)
Pièce 205
816, rue Government
V8W 1W9
(604) 363-3656

Vancouver (C.-B.)*
Pièce 1700
800, rue Burrard
V6Z 2J7
(604) 666-5435

Edmonton (Alb.)
1610-9700, avenue Jasper
T5J 4C3
(403) 495-2462

Regina (Sask.)
1020-2002, avenue Victoria
S4P 0R7
(306) 780-5099

Winnipeg (Man.)*
200-386, Broadway
R3C 3Y9
(204) 983-4321

Ottawa (Ont.)
14^e étage
300, rue Slater
K1A 0C8
(613) 990-4444

Toronto (Ont.)*
9^e étage
55, avenue St. Clair est
M4T 1M2
(416) 973-7923

Montréal (Qc.)*
Pièce 306
715, rue Peel
H3C 4S2
(514) 283-5700

Moncton (N.-B.)*
Imm. Terminal Plaza, 1^{er} étage
1222, rue Main
C.P. 5090
E1C 8R2
(506) 851-6100

Halifax (N.-E.)
Imm. Willow Tree, 9^e étage
6009, chemin Quinpool
B3K 5J7
(902) 426-9898

St. John's (T.-N.)
Immeuble 302, 2^e étage
Pleasantville
C.P. 92277, succursale «B»
A1A 2X9
(709) 772-4888

NOTA : LES
CHIFFRES DE
1991-1992
SONT
PRÉLIMINAIRES.

| | 1991-1992 | 1990-1991 | 1989-1990 | 1988-1989 | 1987-1988 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| ACTIF | | | | | |
| Disponibilités | 36 672 | 41 326 | 30 331 | 25 975 | 27 203 |
| Débiteurs | — | 24 | — | 29 | — |
| Frais payés d'avance | — | — | — | — | — |
| Autres | 63 | 6 | 18 | 48 | 247 |
| Immobilisations (nettes) | 2 785 | 2 662 | 2 476 | 2 514 | 2 526 |
| | 36 672 | 41 350 | 30 331 | 26 004 | 27 203 |
| PASSIF | | | | | |
| Exigibilités | 15 173 | 17 709 | 14 326 | 15 506 | 15 466 |
| Créditeurs | 2 002 | 79 | 218 | 80 | 216 |
| Autres | 17 175 | 17 788 | 14 544 | 15 586 | 15 682 |
| A long terme | 1 675 | 1 671 | 1 599 | 1 335 | 1 644 |
| AVOIR DU CANADA | 18 850 | 19 459 | 16 143 | 16 921 | 17 326 |
| Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds | 7 697 | 17 392 | 10 264 | 7 029 | 10 436 |
| Excédent accumulé | 12 973 | 7 167 | 6 418 | 4 616 | 2 214 |
| | 20 670 | 24 559 | 16 682 | 11 645 | 12 650 |
| | 39 520 | 44 018 | 32 825 | 28 566 | 29 976 |
| Plus : | | | | | |
| Augmentation de l'autorisation en 1991-1992 | 34 000 | | | | |
| Prélèvement : | | | | | |
| Plus : | | | | | |
| Solde projeté au 1 ^{er} avril 1992 | | | | | |
| Crédits nets imputés à l'autorisation de crédit pour 1992-1993 | | | | | |
| Plus : | | | | | |
| Solde projeté au 31 mars 1993 | | | | | |

74,984

1 200

9 784

34 000

30 000

(en milliers de dollars)

UTILISATION
PROJETEE DE
L'AUTORISATION
DU FONDS
RENOUVELABLE
DELATG

REVUE DES CINQ
DERNIERS
EXERCICES —
BILAN

| SERVICES | 1991-1992 | 1990-1991 | 1989-1990 | 1988-1989 | 1987-1988 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Services personnalisés de transmission de la voix et des données | 124 | 110 | 100 | 102 | 92 |
| Services interurbains | 150 | 145 | 142 | 135 | 133 |
| Service gouvernemental de transmission par voies numériques | 37 | — | — | — | — |
| Services partagés de transmission des données | 90 | 89 | 66 | 65 | 67 |
| Services locaux partagés | 152 | 145 | 142 | 135 | 133 |
| Services des annuaires | 137 | 137 | 135 | 128 | 125 |
| Autres services du réseau | 54 | 41 | 47 | 45 | 43 |

| RECETTES | 1991-1992 | 1990-1991 | 1989-1990 | 1988-1989 | 1987-1988 |
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|

| | | | | | |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| Services de télécommunications : | | | | | |
| Services personnalisés de transmission de la voix et des données | 105 854 | 115 775 | 100 531 | 85 083 | 70 747 |
| Services interurbains | 67 425 | 77 827 | 81 882 | 77 133 | 69 577 |
| Services partagés de transmission des données | 12 499 | 11 006 | 8 847 | 7 128 | 5 108 |
| Service gouvernemental de transmission par voies numériques | 8 098 | — | — | — | — |
| Services locaux partagés | 7 942 | 7 780 | 8 186 | 7 517 | 7 059 |
| Frais transmis | 1 171 | 775 | — | — | — |
| Services des annuaires | 768 | 793 | 661 | 283 | 458 |
| Autres services du réseau | 84 | 13 | 24 | 15 | 10 |
| Architecture des télécommunications | 25 | 30 | — | — | — |
| Autres recettes | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Total des recettes | 203 868 | 214 002 | 200 134 | 177 162 | 152 962 |

DÉPENSES

| | | | | | |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| Exploitation : | | | | | |
| Services personnalisés de transmission de la voix et des données | 104 412 | 114 947 | 99 645 | 84 281 | 70 006 |
| Services interurbains | 47 871 | 64 914 | 67 938 | 64 991 | 59 548 |
| Services partagés de transmission des données | 11 898 | 10 745 | 10 103 | 7 433 | 5 524 |
| Services locaux partagés | 7 560 | 4 664 | 6 420 | 6 666 | 5 789 |
| Service gouvernemental de transmission par voies numériques | 5 691 | — | — | — | — |
| Services des annuaires | 1 302 | 1 340 | 1 311 | 830 | 1 014 |
| Frais transmis | 1 171 | 1 504 | — | — | — |
| Autres services du réseau | 76 | 5 | 57 | 9 | 26 |
| Services de gestion | 179 981 | 198 119 | 185 474 | 164 210 | 141 907 |
| Architecture des télécommunications | 16 628 | 13 821 | 11 766 | 10 143 | 9 663 |
| Frais d'intérêt sur le fonds renouvelable | 610 | 1 048 | 1 092 | 408 | 685 |
| Total des dépenses | 198 062 | 213 253 | 198 332 | 174 761 | 152 255 |

EXCÉDENT NET

| | | | | | |
|--|-------|-----|-------|-------|-----|
| | 5 806 | 749 | 1 802 | 2 401 | 707 |
|--|-------|-----|-------|-------|-----|

Fonds renouvelable de
l'Agence des
télécommunications
gouvernementales

NOTA : Les
CHIFFRES DE
1991-1992
SONT
PRÉLIMINAIRES.

1. Objectif et autorisation

Le fonds renouvelable de l'Agence des télécommunications gouvernementales a été établi en 1963 pour organiser et fournir des installations et des services de télécommunications aux ministères et organismes du gouvernement fédéral qui les demandent. L'article 4 de la *Loi sur les fonds renouvelables* permet au Ministre d'effectuer des paiements à même le fonds du revenu consolidé au titre de fonds de roulement, d'acquisition d'équipements et de financement temporaire des besoins de fonctionnement, le montant total ne devant pas excéder 8 000 000 \$ en aucun temps. Cette autorisation a été augmentée au fil des années à 64 000 000 \$, en vertu de la Section 3(3), 1991-1992.

2. Conventions comptables importantes

a) *Frais payés d'avance*

Des paiements sont faits aux fournisseurs pour des services qui seront rendus dans le prochain exercice et sont enregistrés comme frais payés d'avance au bilan.

b) *Immobilisations*

Les immobilisations sont comptabilisées au prix coûtant. Dans la plupart des cas, l'amortissement est calculé selon la méthode du solde dégressif aux taux suivants : automobiles (30 %), équipement de bureau (20 %), ameublement et aménagement (10 %). L'équipement de télécommunications représente une catégorie spéciale d'éléments d'actifs, amortis linéairement sur les trois à sept premières années d'utilisation de l'équipement.

c) *Frais reportés*

Les frais reportés se rapportent à l'acquisition d'équipements de télécommunications par l'ATG et sont amortis selon la méthode linéaire sur la même base que celle relative à l'actif. En 1991-1992, l'amortissement se rapportant aux frais reportés se chiffrait à 10 436 \$.

d) *Recettes reportées*

Les paiements à l'avance des ministères et organismes-clients pour des services de télécommunications futurs sont inscrits à titre de recettes reportées et transférés aux recettes en montants égaux sur une période de trois à sept ans. En 1991-1992, un montant de 169 965 \$ a été identifié comme revenu.

e) *Produits à recevoir à long terme*

Des plans de remboursement mensuels sont offerts aux ministères et aux organismes afin de couvrir les frais de mise en oeuvre de services de télécommunications. En 1991-1992, le solde était de 1 388 \$.

f) *Indemnités de cessation d'emploi*

Les indemnités de cessation d'emploi des employés s'accumulent avec leurs années de service au gouvernement du Canada, tel que prévu dans leurs conventions collectives. Le coût de ces indemnités est imputé aux résultats de l'exercice au cours duquel elles sont gagnées par les employés.

3. Immobilisations et amortissement accumulé (en milliers de dollars)

| | 1991-1992 | 1990-1991 |
|-----------------------------------|-------------|-------------------------------|
| Immobilisations | Coût | Amortissement accumulé |
| Équipement de bureau | 3 019 | 1 549 |
| Ameublement et aménagement | 549 | 338 |
| Automobiles | 119 | 22 |
| Équipements de télécommunications | 3 124 | 876 |
| | 6 811 | 2 785 |
| | (4 026) | 2 662 |
| | | 1 342 |
| | | 32 |
| | | 167 |
| | | 1 421 |
| | | Net |

4. Réinscription des chiffres de l'exercice précédent

Pour fins de comparaison, quelques chiffres de 1990-1991 ont été réinscrits pour que la présentation de 1991-1992 soit respectée.

| | 1991/1992 | 1990/1991 |
|------------------------------|-----------|-----------|
| (en milliers de dollars) | | |
| Solde au début de l'exercice | 7 167 | 6 418 |
| Excédent net pour l'exercice | 5 806 | 749 |
| Solde à la fin de l'exercice | 12 973 | 7 167 |

Fonds renouvelable de
l'Agence des
télécommunications
gouvernementales

| | 1991/1992 | 1990/1991 |
|--|-----------|-----------|
| Activités de fonctionnement : | | |
| Excédent net pour l'exercice | 5 806 | 749 |
| Plus : provision pour indemnités de cessation d'emploi | 180 | 266 |
| amortissement | 982 | 727 |
| perte sur l'aliénation d'immobilisations | 12 | 38 |
| amortissement des frais reportés | 10 | 3 |
| Moins : amortissement des recettes reportées | (170) | (110) |
| 1 673 | 6 820 | 1 673 |
| Variations des disponibilités et exigibilités | 4 065 | (7 775) |
| Variations des autres éléments d'actif et de passif | | |
| Paiements et variation de la provision pour indemnités de cessation d'emploi | (125) | (84) |
| Recettes reportées | 51 | |
| Produits à recevoir | 1 | 8 |
| Ressources financières nettes (employées) | (73) | (76) |
| fournies par les activités de fonctionnement | 10 812 | (6 178) |
| Activités d'investissement : | | |
| Immobilisations | | |
| Achats | (1 117) | (950) |
| Ressources financières nettes employées | | |
| par les activités d'investissement | (1 117) | (950) |
| Ressources financières nettes (employées) fournies et | | |
| variation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du | | |
| fonds, au cours de l'exercice | 9 695 | (7 128) |
| Imputation nette accumulée sur l'autorisation | | |
| du fonds, au début de l'exercice | (17 392) | (10 264) |
| Imputation nette accumulée sur l'autorisation | | |
| du fonds, à la fin de l'exercice | (7 697) | (17 392) |

(en milliers de dollars)

| RECETTES | | |
|--|----------------|----------------|
| Services de télécommunications : | | |
| Services personnalisés de transmission de la voix et des données | 105 854 | 115 775 |
| Services interurbains | 67 425 | 77 827 |
| Services partagés de transmission des données | 12 499 | 11 006 |
| Service gouvernemental de transmission par voies numériques | 8 098 | 7 780 |
| Services locaux partagés | 7 942 | 7 75 |
| Frais transmis | 1 171 | 793 |
| Services des annuaires | 768 | 13 |
| Autres services du réseau | 84 | 30 |
| Architecture des télécommunications | 25 | 3 |
| Autres recettes | 2 | |
| Total des recettes | 203 868 | 214 002 |
| FRAIS | | |
| Exploitation : | | |
| Services personnalisés de transmission de la voix et des données | 104 412 | 114 947 |
| Services interurbains | 47 871 | 64 914 |
| Services partagés de transmission des données | 11 898 | 10 745 |
| Services locaux partagés | 7 560 | 4 664 |
| Service gouvernemental de transmission par voies numériques | 5 691 | — |
| Services des annuaires | 1 302 | 1 340 |
| Frais transmis | 1 171 | 1 504 |
| Autres services du réseau | 76 | 5 |
| Services de gestion : | | |
| Traitements | 7 400 | 6 174 |
| Indemnités de cessation d'emploi | 180 | 266 |
| Services professionnels | 4 680 | 3 670 |
| Location d'immeuble et d'équipement | 1 483 | 1 473 |
| Téléphone et fret | 758 | 766 |
| Réparations | 565 | 269 |
| Voyages | 561 | 461 |
| Amortissement | 434 | 312 |
| Matériel et fournitures de bureau | 319 | 282 |
| Renseignements | 225 | 108 |
| Perte sur l'aliénation d'immobilisations | 12 | 38 |
| Autres | 11 | 2 |
| Architecture des télécommunications : | | |
| Traitements | 124 | 61 |
| Services professionnels | 584 | 202 |
| Télécommunications et fret | 71 | — |
| Voyages | 38 | 2 |
| Autres | 26 | — |
| Frais d'intérêt sur le fonds renouvelable | 610 | 1 048 |
| Total des frais | 198 062 | 213 253 |
| EXCÉDENT NET | 5 806 | 749 |

(en milliers de dollars)

1991/1992 1990/1991

| | | 1991/1992 | 1990/1991 |
|---|--------|-----------|-----------|
| ACTIF | | | |
| Disponibilités | | | |
| Débiteurs | | | |
| Gouvernement du Canada | 34 472 | 38 760 | |
| Tiers | 2 200 | 2 566 | |
| Frais payés d'avance | — | 24 | |
| 41 350 | 36 672 | 5 850 | |
| Immobilisations au prix coûtant (note 3) | 6 811 | 4 026 | 3 188 |
| Moins : amortissement accumulé | 2 785 | 2 662 | |
| Autres | | | |
| Frais reportés | 63 | 5 | |
| Produits à recevoir | — | 1 | |
| 63 | 6 | | |
| 39 520 | 44 018 | | |
| PASSIF | | | |
| Exigibilités | | | |
| Créditeurs | | | |
| Gouvernement du Canada | 300 | 299 | |
| Tiers | 14 873 | 17 410 | |
| Tranche à court terme de la provision pour indemnités de cessation d'emploi | 42 | 79 | |
| Recettes reportées | 1 960 | — | |
| À long terme | | | |
| Provision pour indemnités de cessation d'emploi | 1 528 | 1 473 | |
| Recettes reportées | 147 | 198 | |
| 1 675 | 1 671 | | |
| AVOIR DU CANADA | | | |
| Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds | 7 697 | 17 392 | |
| Excédent accumulé | 12 973 | 7 167 | |
| 20 670 | 24 559 | | |
| 39 520 | 44 018 | | |

(en milliers de dollars)

Fonds renouvelable de
l'Agence des
télécommunications
gouvernementales

LES NOTES
COMPLÉMENTAI-
RES FONT PARTIE
INTÉGRANTE DES
ÉTATS
FINANCIERS.

Rapport de gestion

La direction, Finances et Administration, a dressé les états financiers ci-dessous, conformément à la politique et aux procédures énoncées par le Conseil du Trésor, au chapitre du fonds renouvelable, aux normes et exigences du Receveur général du Canada en la matière ainsi qu'aux conventions comptables précisées à la note 2 (voir page 29).

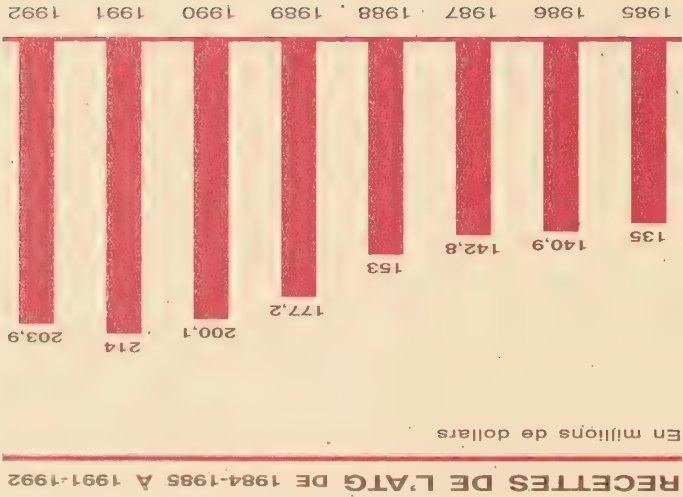
Ils comprennent des estimations fondées sur l'expérience et le jugement de l'équipe de gestion de l'ATG. Certains chiffres de l'an dernier ont dû être révisés en vue de respecter le format adopté pour les états financiers de cette année.

L'ATG maintient des systèmes de contrôle de gestion et d'information, des systèmes comptables et financiers ainsi que des pratiques de gestion permettant à l'Agence de fournir,

dans la mesure du possible et au moment opportun, de renseignements à la fois fiables et précis. Ces systèmes et pratiques permettent aussi de gérer économiquement, et de façon efficace, les fonds publics ainsi que de garantir que les transactions suivent les règles prescrites, respectent les autorisations parlementaires, et sont correctement portées. Enfin, ils constituent les composantes d'un système intégré d'information financière qui assure la comptabilisation des opérations du fonds renouvelable.

Le directeur,
Finances et Administration


Michel Lafleur



principaux objectifs de cette année : elle a accru sa part de marché global d'environ 4 p. 100, tout en continuant à baisser les coûts de ses produits et services, tel qu'indiqué dans les recettes globales de 1991-1992, inférieures par rapport à celles de l'an passé.

bilisés en matière de formation à distance, à l'intérieur de la fonction publique. ♦ Le besoin d'une main-d'oeuvre hautement qualifiée, la nature sans cesse changeante du travail et la place de plus en plus grande de la technologie dans la vie quotidienne sont à l'origine d'un besoin accru de formation à l'intérieur du gouvernement. Aussi l'ATG a-t-elle conclu une entente avec

Formation et Perfectionnement Canada ainsi que le Centre canadien de gestion, en vue de l'établissement du Réseau de formation et de communications de la Fonction publique ("PSLCN"). Travaux publics Canada, qui est un autre partenaire a accepté de devenir membre du comité de la gestion supérieure

sur le "PSLCN". ♦ Les plates-formes du réseau et la compétence essentielles à la formation à distance sont en place et plusieurs essais d'application ont déjà eu lieu. Au cours de l'année qui vient, le "PSLCN" sera mis à contribution dans une liaison nationale axée sur la promotion de l'initiative de la prospérité, lancée par le gouvernement. ♦ Les utilisateurs dudit réseau tireront avantage de la disponibilité accrue des possibilités de formation partout au Canada, de l'élimination du double emploi ainsi que des communications et de la consultation améliorées, sans oublier la réduction des frais de déplacement.

TELÉCONFÉRENCES

Le service amélioré de téléconférences numériques de

l'ATG sera lancé cette année. Ce service perfectionné offrira aux utilisateurs une transmission sonore de meilleure qualité et la possibilité d'augmenter le nombre de participants par conférence ainsi que celui de conférences simultanées. D'une souplesse extrême, le service offrira toute une gamme de caractéristiques de pointe et un mode autorisant la diffusion à sens unique pour les exposés ou séances d'information. Notre service amélioré de téléconférences permettra en outre aux clients de faire leurs réservations jusqu'à un an à l'avance. De plus, nous offrirons une possibilité d'enregistrement et de lec-

ANNUAIRES ÉLECTRONIQUES

ture. ♦ La facturation sera mensuelle et l'on offrira des données statistiques d'utilisation et des rapports personnalisés, de sorte que les clients pourront gérer plus efficacement leur utilisation du système. Aussi maintiendrons-nous nos bas prix habituels, les appels logés par le téléphoniste coûtant jusqu'à 35 p. 100 moins cher que les services commerciaux.

Nos clients ont fait l'expérience des bénéfices de la technologie des télécommunications dans d'autres applications et souhaitent désormais ce genre d'avantages pour un annuaire électronique. Cet annuaire n'est pas seulement une ressource

importante pour nos clients, mais c'est aussi un élément essentiel du succès des réseaux OSI et des applications qu'ils soutiennent. La banque de données de l'annuaire électronique contiendra des renseignements sur les personnes, les applications et les ressources du réseau ainsi que sur les installations. L'ATG a donc lancé une étude avec Pêches et Océans afin de préciser la gamme de renseignements à inclure dans un annuaire électronique ainsi que la méthode de collecte et de mise à jour des données. Suite aux résultats de cette étude, on mettra au point un prototype d'annuaire électronique, dont les premiers essais auront lieu à Emploi et Immigration Canada.

LE FUTUR : ICI ET MAINTENANT

Transparent pour les utilisateurs, le réseau de l'avenir reposera sur une technologie diversifiée, notamment les fibres optiques, les câbles, les transmissions sans fil et par satellite. Le réseau offrira à la fois des applications et des services nouveaux et enrichis et permettra l'inter-communication entre des systèmes différents. Certains éléments de l'autoroute électronique sont déjà en place et d'autres le seront sous peu. Loin d'être un rêve inaccessible, le réseau de l'avenir de l'ATG devient progressivement réalité, offrant ses avantages à nos partenaires et à nos clients et, en définitive, à la population canadienne.

Les installations de vidéoconférence au ministère des Communications. Le service de vidéoconférence de l'ATG aidera à élaborer des possibilités en matière de formation à distance au sein de la fonction publique.



avantageux pour elles. L'ATG conçoit, en étroite collaboration avec ses clients, des systèmes qui aideront les ministères à intégrer les ressources d'information et de communications. Cette intégration réduira tant le chevauchement que les coûts et il sera, de la sorte, plus facile à la population d'avoir accès aux services gouvernementaux.

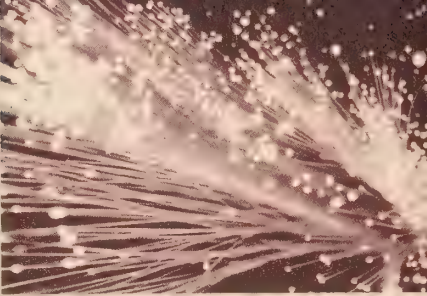
RÉSEAU MÉTROPOLITAIN

La technologie des fibres optiques, qui permet le transport d'énormes quantités de données, jouera un rôle-clé dans le réseau de l'avenir. Les systèmes commerciaux actuels fonctionnent à 2,4 gigabits par seconde (Gb/s) et peuvent transporter plus de 32 000 canaux-voix sur une seule paire de câbles. La demande croissante de largeurs de bande plus élevées, à l'intérieur du gouvernement fédéral, et la hausse afférente des coûts de transmission, ont fait ressortir à quel point il est impératif d'utiliser toutes les capacités des fibres optiques. ♦ L'ATG

travaille avec divers partenaires, dont le ministère de la Défense nationale, à l'élaboration d'installations de réseau sur fibres optiques dans la région d'Ottawa-Hull. Le projet permettra d'acquérir une expérience pratique qui pourra ensuite s'étendre à l'ensemble du gouvernement. Ce sera là l'une des premières étapes de la mise en place, par l'ATG, d'un réseau métropolitain, réseau pan-urbain à grande vitesse, transportant à la fois voix et données.

RÉSEAU DE ROUTEURS

On utilise différents systèmes au gouvernement, ce qui freine les communications internes et interministérielles. Pour faciliter l'interconnexion des systèmes, l'ATG s'est lancée dans un plan d'envergure dont l'objet est de répandre la technologie des routeurs dans l'ensemble de la collectivité fédérale. La première phase de ce processus est un essai de dix-huit mois d'interconnexion des services de routeurs, en collaboration avec Approuvations et Services Canada (ASC). Les routeurs



serviront d'abord aux applications internes d'ASC pour interrelier ses systèmes régionaux. Par la suite, ils permettront l'interconnexion des services communs d'ASC avec les autres ministères et la transmission des télécommunications interministérielles. Le SGTVN, appuyé par le service de routeurs, offrira l'infrastructure de base de l'essai. L'expérience acquise au cours de ce projet-pilote sera utile pour la mise en application prévue de la technologie des routeurs à l'échelle gouvernementale.

RÉSEAU CANADIEN POUR L'AVANCEMENT DE LA

RECHERCHE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'ÉDUCATION

(CANARIE)

L'ATG travaille avec pour partenaire, Industrie, Sciences et Technologie Canada, à la création d'un réseau de communications numériques à grande vitesse entre les utilisateurs d'ordinateurs du secteur privé, des gouvernements fédéral et provinciaux ainsi que des institutions d'études supérieures. Reposant sur la technologie OSI, le concept CANARIE a été mis au point en collaboration avec les milieux industriels et les chercheurs, de façon à augmenter la compétitivité industrielle du Canada, à améliorer ses capacités en matière de recherche et d'enseignement de même qu'à accélérer la mise au point de la technologie de la prochaine génération. Le réseau servira à l'acheminement de l'information et des communications entre centres urbains des diverses régions du pays. ♦ La participation de l'ATG au projet CANARIE servira l'objectif de l'Agence qui est d'utiliser la technologie OSI dans notre réseau de l'avenir, et faisant ainsi la preuve de l'efficacité de cette dernière, et stimulant la demande pour des produits et services OSI.

VIDÉOCONFÉRENCE ET FORMATION À DISTANCE

L'ATG lancera, au cours de l'année qui vient, son service de vidéoconférence permettant des communications interactives audio et vidéo ainsi qu'un service de télévision d'affaires. Ces innovations permettront l'élaboration des possi-

M MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT, EXPLOITATION

Le bureau de l'avenir aura certes encore une

personnelles.

Toutefois, bien que la technologie

elle-même puisse stimuler à la fois

l'intérêt et les passions chez les

personnes qui sont mêlées à son

développement, il appert que la

demande de plus en plus pressante pour

des réseaux plus nombreux et meilleurs

soit issue du secteur le plus important,

les utilisateurs ultimes, consommateurs

du service, c'est-à-dire les clients.

Les clients du réseau exigent un

accès accru et de meilleure qualité, tant

aux réseaux, comme plates-formes de

adresser, mais en raison des progrès technologiques, il ne sera pas nécessairement limité à un endroit matériel précis. La technologie poursuit inexorablement ses progrès, tandis que nous mettons la dernière touche au présent *Rapport*. Le nouveau téléphone personnel miniaturisé aura bientôt ses lettres de noblesse auprès de l'utilisateur d'un réseau de télécommunications en plein essor, rapprochant un peu plus

R ÉSEAU DE L'AVENIR

L'ATG conçoit les télécommunications gouvernementa-

les comme une architecture inter-réseau transparente, sans

faille, autorisant le raccordement de systèmes dissimulés

dans l'ensemble de la collectivité fédérale, une autoroute élec-

tronique à grande vitesse transportant les données, la voix,

l'image et la vidéo. On a pris l'engagement de faire participer nos

clients et collègues au défi qui consiste à faire de la vision de

l'ATG une réalité, de façon à garantir que le réseau de l'avenir

évolue bien dans la direction appropriée. Nous sommes fiers de

à la pensée des débouchés qu'offrira le réseau, et dont certains

sont mis en évidence dans ce qui suit.

MEILLEUR ACCÈS POUR LA POPULATION

Le gouvernement offre aux Canadiens une multitude de services sociaux et économiques, par l'entremise de milliers de

service, qu'à l'information. L'information requise peut se trouver dans un dossier-papier ou un fichier virtuel. Tout ce que le client sait, c'est qu'il cherche l'information et donc, qu'il veut y avoir accès. Et au cœur de toute cette activité, on demande sans cesse plus de qualité, telle que définie par les clients. C'est là que se situe le défi que doivent relever les spécialistes des télécommunications : offrir aux clients l'accès à l'information et leur permettre de l'utiliser, grâce à un réseau sans faille, transparent et à l'épreuve des erreurs.

Les réseaux de l'avenir permettront à tous les employés du gouvernement de mieux desservir le public.

Robert Gervais

Robert Gervais,
Vice-président,
Exploitation

points d'accès différents, partout au pays. Les ministères fédéraux saisissent, tiennent à jour et distribuent de l'information liée à ces services, d'une multitude de façons et selon une grande variété de procédures. L'accès aux programmes gouvernementaux peut donc être difficile. Ainsi les entreprises peuvent-elles, par exemple, avoir besoin jusqu'à six numéros d'enregistrement différents pour traiter avec le gouvernement. ♦ Les ministères travaillent activement à apporter des innovations et des modifications aux systèmes qui amélioreront l'accès du public à leurs programmes et, ce, dans le cadre de l'initiative, en vue de soustraire les frais d'administration de précieuses ressources, pour les re-orienter vers de meilleurs services, d'avantage axés sur le client et plus adaptés à leurs besoins. L'Agence est un partenaire fiable et appuie les efforts en vue d'établir un seul numéro d'enregistrement des entreprises, lorsque cela est

moment d'une demande en vue de systèmes de câblage interne.

Les autres activités liées à l'architecture du réseau matériel comprenaient : la mise au point d'une Demande d'information pour un réseau à fibres optiques dans la région d'Ottawa-Hull et l'évaluation de nouvelles techniques, comme le relais de trame pour un nouveau réseau gouvernemental par paquets et la « largeur de bande sur demande » pour le réseau gouverne-

mental numérique d'appels interurbains.

L'ATG ET LA R-D

Le Conseil exécutif a abordé la question du financement des activités de R-D liées au développement des télécommunications pour l'ensemble du gouvernement dans le cadre du Programme d'architecture des télécommunications. Ledit Conseil a appuyé le recours à l'excédent de fonctionnement provenant du programme des services communs. ♦ Les vastes activités de R-D, entreprises l'an dernier, ont été intégrées à l'élaboration de l'architecture du réseau visé et à la mise en oeuvre de l'infrastructure nécessaire. Dans la plupart des cas, ces activités avaient pour but d'évaluer le rendement de la technologie et des systèmes, tout en répondant aux besoins du gouvernement. ♦ Le projet-pilote opérationnel de réseau de routeurs n'est qu'un exemple, des multiples applications technologiques dans un milieu gouvernemental spécifique qui sera mis à l'essai, avant d'engager des fonds importants à l'application de ces techniques dans le cadre d'un réseau opérationnel gouvernemental. ♦ L'étude du réseau privé/centrex, bien qu'elle fasse partie de la planification du réseau matériel, représentait une activité visant à définir les paramètres de ces deux solutions de scénarios donnés. Comme telle, l'étude peut s'appliquer à l'extérieur du

Le personnel technique de l'ATG met à l'essai le réseau de routeurs, conçu pour l'interconnexion à grande vitesse des réseaux locaux des ministères.



projet d'élaboration du réseau d'entreprise. ♦ Des exemples de R-D intégrée du même genre touchent à la passerelle TCP/IP, X.500, le relais de trame ainsi que d'autres études et projets mentionnés dans le présent document.

COMMUNICATIONS

Le Programme d'architecture des télécommunications a fortement insisté sur l'importance de l'interaction qui doit exister entre l'ATG et sa clientèle pour avoir du succès. Bien que cette interaction ait été très efficace avec les ministères représentés aux comités consultatifs et aux groupes de travail, l'ATG a conçu d'autres moyens de communication visant à assurer la participation de tous les ministères. ♦ L'un de ces moyens a été l'organisation du Forum sur les architectures ouvertes pour le réseau d'entreprise et pour la gestion de l'information au sein du gouvernement, qui a eu lieu à Ottawa en novembre 1991. Cette séance d'étude de deux jours fort réussie, à laquelle ont participé des spécialistes de l'ATG, d'autres organismes centraux, des ministères-clients et du secteur privé, a fait le point sur les activités du Programme d'architecture, abordé les questions spéciales qui touchaient l'élaboration et la gestion d'un réseau d'entreprise et fait connaître les opinions des participants. Cet événement a réuni quelque 350 personnes du monde des télécommunications et de la technologie de l'information au gouvernement ainsi que des utilisateurs de produits dans le domaine des finances, du personnel et de la planification de programme. ♦ En outre, l'ATG a-t-elle lancé un bulletin spécial intitulé *Convergence*, qui doit paraître trois fois l'an afin de rapporter périodiquement les progrès du Programme d'architecture et de poursuivre le dialogue avec des collègues sur des questions qui y sont relatives.

architecturales liées à la conception d'un réseau interministériel reposant sur l'utilisation de routeurs. Cette technologie permet d'interconnecter des réseaux qui font appel à des protocoles différents (p. ex., OSI, CLNP, TCP/IP, Novell IPX, Banyan Vines et Decnet). Les ministères-participants auront accès au réseau principal à partir de plusieurs endroits au Canada.

● Des progrès considérables ont été accomplis dans le do-

maine du système de traitement des messages (STM). À la suite de ces discussions, l'ATG a mis en place une passerelle, basée sur les protocoles X.400 et TCP/IP, qui permet aux systèmes de courrier électronique des ministères de se raccorder au Service fédéral de messagerie électronique et de transférer des documents (Service METD). L'Agence a également élaboré des lignes directrices de mise en œuvre afin d'aider les ministères à avoir accès à d'autres systèmes de messagerie électronique. Pour améliorer davantage le courrier électronique, le groupe de travail étudie présentement la possibilité d'offrir un annuaire électronique des abonnés audit courrier, reposant sur la norme X.500. Le groupe de travail a identifié la sécurité — qui retient de plus en plus l'attention dans le domaine de la gestion de l'information au gouvernement — comme une grande priorité, si l'on doit développer davantage les systèmes de messagerie du gouvernement.

Elaboration du réseau matériel

Le groupe de travail sur l'OSI a également examiné les diverses architectures de communications et les composants de service de l'échange électronique de données (ÉED). Nos collègues d'Approvisionnement et Services Canada, où les fonctions d'achat, de paiement et de règlements interministériels représentent un potentiel important pour ce service, ont été des participants-clés aux consultations.

La tâche du groupe de travail sur le réseau matériel a été tout particulièrement crucial, car elle a permis de définir les

l'élaboration du réseau matériel :

● L'ATG a terminé la numérisation du réseau interurbain et la mise en œuvre de son service de voies numériques à large bande, deux étapes logiques s'inscrivant dans l'architecture du réseau matériel visé. De plus, ces initiatives ont permis de réaliser des économies importantes pour le gouvernement, tout en améliorant la fonctionnalité des ministères-clients.

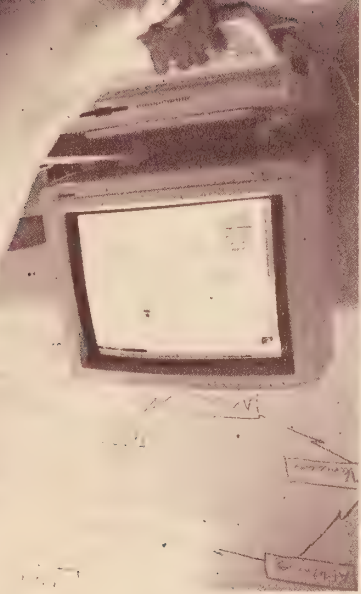
● Simultanément, le groupe de travail a favorisé la mise sur pied d'une infrastructure de gestion de réseau qui permettrait d'appuyer efficacement l'évolution de la nouvelle architecture. Il a entrepris de définir la méthode qui servirait à répondre aux exigences de gestion des installations, étape importante pour la gestion du réseau de base ainsi que pour les ministères qui avaient besoin de configurer leurs propres installations de réseau en fonction du réseau numérique unifié.

● En premier lieu, le groupe de travail a amorcé une étude pour déterminer la possibilité de mettre au point une banque de données sur les installations de télécommunications afin de permettre une utilisation plus efficace des ressources du domaine et d'en faciliter la planification.

● Le groupe de travail s'est également intéressé au câblage des communications internes dans les immeubles occupés par l'administration fédérale, à la fois sur les plans technique et organisationnel. Il s'agissait là d'une question qui nécessitait une solution à l'échelle du gouvernement. Le Groupe consultatif des télécommunications a entériné une spécification fonctionnelle, reposant sur des normes approuvées par le Conseil du Trésor et que pourraient utiliser les ministères au

étapes précises qui allaient être nécessaires pour passer à l'architecture du réseau matériel visé. Le défi primordial consistait à adopter les plus récentes techniques de manière à protéger les investissements contractuels et les installations au gouvernement, tout en menant à une efficacité nette. On trouvera ci-après quelques-unes des activités qui ont marqué

Un poste de travail dessiné à la gestion de réseau vu de près.



vocales, les images et les autres types d'échange d'information au fur et à mesure que le modèle évoluera. ♦ Le modèle se caractérise notamment par sa capacité de reconnaître les réseaux existants de données des ministères, qui fonctionnent à l'aide d'une architecture exclusive de réseau (p. ex., SNA, DECnet, Unisys, etc). Chacune de ces architectures définit une infrastructure de soutien particulière et un ensemble de protocoles, comme les conventions pour la désignation et l'adressage. Les installations de communications nécessaires au soutien de ces architectures se reflètent dans la composante du réseau matériel du modèle. Un élément de communications OSI, qui fait partie du modèle, permettra de transférer les réseaux des ministères dans un environnement OSI et de favoriser l'interconnexion entre les réseaux OSI ou non et leurs applications. Cette interconnexion est nécessaire pour les communications à l'intérieur des ministères ou entre ceux-ci; elle est également primordiale pour celles entre les réseaux du gouvernement et ceux à l'extérieur.

Elaboration de réseaux logiques

Dans le domaine de l'élaboration des réseaux logiques, le groupe de travail sur l'OSI s'est penché sur l'interconnexion de différents réseaux et a fait d'énormes progrès dans la définition et la mise en oeuvre de stratégies uniformes pour diverses applications. Voici quelques-unes de ses réalisations :

- Le groupe de travail a amorcé une étude du genre de noms et d'adresses qui doit être consigné ainsi que des procédures d'inscription de façon à réaliser l'interconnexion des systèmes ouverts au sein du gouvernement. La dernière étape consistera à déterminer les caractéristiques du système de désignation et d'adressage.
- Le groupe de travail a également terminé le plan du projet-pilote opérationnel de réseau de routage. Ledit projet a pour but d'aider à cerner, définir et résoudre les questions

Comme ledit Programme touche l'ensemble du gouvernement, l'Agence en a coordonné avec succès les activités, avec la collaboration des divers comités interministériels et ce, pour s'assurer du support unanime de la communauté gouvernementale. ♦ Deux groupes de travail ont été particulièrement actifs pour traiter des questions d'architecture de réseau. Le groupe de travail sur l'OSI s'est intéressé au cadre logique du réseau d'entreprise du gouvernement, alors que celui sur le réseau matériel du gouvernement s'est occupé des questions de topologie et de gestion des réseaux. ♦ Pour mener à bien le vaste éventail de tâches qui attend les groupes de travail, ils ont créé des unités de concertation auxquelles ils ont confié certaines responsabilités. Par exemple, au sein du groupe de travail sur l'OSI, une de ces unités a abordé les questions liées au service de traitement des messages, tandis qu'une autre travaillait sur la mise en oeuvre de l'architecture Internet.

ARCHITECTURE DE TYPE RÉSEAU D'ENTREPRISE

La mise au point de l'architecture de type réseau d'entreprise (ATRE), modèle architectural destiné à répondre aux besoins à venir du gouvernement en matière de réseaux, a été la première grande réalisation du Programme d'architecture. ♦ La stratégie adoptée par l'ATG, et qui a fait l'objet de consultations avec les ministères, consistait à définir et à mettre en oeuvre un ensemble de protocoles compatibles se conformant au modèle d'interconnexion de systèmes ouverts (OSI) et aux normes d'interface qui y étaient afférentes. La mise en place desdits protocoles permettrait également d'utiliser efficacement les installations de télécommunications et d'en gérer les biens. ♦ L'élaboration du modèle architectural reposait principalement sur les communications de données, étant donné que les services de bande vocale sont déjà largement intégrés. Toutefois, on entend incorporer les communications

Participants au Forum sur les architectures ouvertes de l'ATG, qui a eu lieu en novembre dernier. Cet événement représente la toute première occasion où les ministères et les organismes fédéraux ont discuté de l'architecture intégrée commune prévue pour le gouvernement.



PROGRAMME D'ARCHITECTE

Cette année a marqué le premier déploiement complet du Programme d'architecture du gouvernement. Travaillant étroitement avec ses collègues d'autres ministères du gouvernement, l'ATG a fait de très grands pas vers la réalisation de

l'objectif principal du Programme, à savoir de jeter des ponts entre les architectures propres à un constructeur déjà en place et l'architecture commune et intégrée du réseau de télécommunications prévu pour le gouvernement.

ESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT, ARCHITECTURE ET DÉVELOPPEMENT



Développement, voit à la coordination de la planification d'une approche architecturale intégrée en vue d'un réseau d'entreprise gouvernemental sans faille, en plus de s'occuper de la conception et de l'élaboration de services communs qui répondent aux besoins des ministères.

arriver à un service au public rationalisé et efficace, au coût le plus économique qu'il soit. En mettant le cap sur une architecture de réseau destinée à aider les ministères à planifier les télécommunications en fonction de l'exécution des programmes, on s'achemine vers une infrastructure qui offrira une compatibilité et une souplesse dans les communications entre les ministères ainsi qu'entre l'Etat et le public.

Le Programme d'architecte permet de traduire les besoins des ministères, en matière de réseau, en des spécifications techniques pour les services communs de l'ATG. La collaboration que nous apportent nos collègues au gouverne-

Programme d'architecture de faire des progrès importants. L'infrastructure se développe et prend forme, grâce à ce soutien et par le biais d'ententes exclusives avec l'industrie ainsi qu'avec d'autres centres d'expertise qui nous fournissent une assistance et des ressources spécialisées.

Dan Sum

Dañ Sum,
Vice-président,
Architecture et Développement



performance optimale, tout en combinant la souplesse des réseaux de données modernes à la polyvalence des communications par satellite. ♦ À l'heure actuelle, près de trente sites ont accès au RGTS à des endroits aussi éloignés que Goose Bay et Inuvik. L'ATG a lancé un service TTPQ qui permet aux usagers de partager des installations-satellite éloignées avec d'autres ministères et ainsi de réaliser des économies de 30 p. 100 par rapport aux tarifs d'un service spécialisé de TTPQ. Avantage supplémentaire pour les clients, l'ATG s'active à chercher des partenaires éventuels en vue du partage des terminaux, procède à leur mise en service et s'occupe de la gestion des ressources partagées au nom de ses clients.

SERVICE CELLULAIRE

L'Agence, reconnaissant l'importance croissante des communications mobiles au gouvernement fédéral, a négocié des rabais auprès des deux fournisseurs canadiens de services cellulaires. Les usagers mobiles, qui doivent maintenant communiquer constamment avec leur bureau, peuvent bénéficier des tarifs les plus avantageux négociés par l'ATG pour les téléphones cellulaires. Des rabais allant jusqu'à 25 p. 100 peuvent maintenant être accordés, dépendant du fournisseur choisi par le client. On prévoit procéder à l'interconnexion des services cellulaires et du Service gouvernemental d'appels interurbains afin que nos clients puissent obtenir des économies encore plus importantes.

CENTRE D'ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE

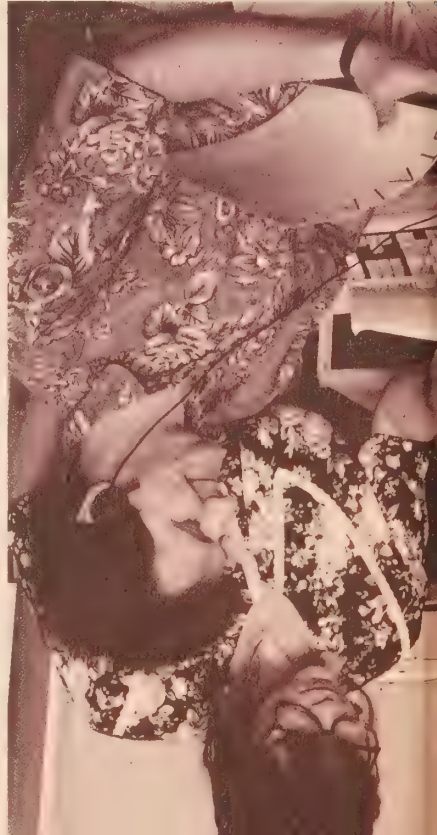
Pour donner un meilleur service à sa clientèle, l'ATG a établi un Centre d'assistance à la clientèle comme point de référence qui reçoit et répond promptement et efficacement aux observations, suggestions ou questions des clients relativement

à ses produits et services. On effectue en ce moment une étude afin que le centre soit doté du personnel et des installations nécessaires pour garantir à notre clientèle un service supérieur

AMÉLIORATION DES PAGES BLEUES

L'ATG a amélioré à North Bay et Halifax les renseignements contenus dans la section gouvernementale des pages bleues des annuaires publics téléphoniques afin que la population puisse avoir accès plus facilement aux services gouvernementaux qu'offrent nos clients. Les nouvelles pages bleues présentent un index des mots couramment utilisés afin de simplifier la recherche d'information, des caractères plus gros, des lettres majuscules accentuées en français et diverses sections qui donnent une référence-éclair relativement aux programmes et aux services des divers ministères du gouvernement. Les premières réactions du public à ces pages bleues ont été extrêmement positives. Si l'on se fie sur les commentaires de nos clients dans les deux endroits précités, l'Agence compte étendre ces améliorations au reste du pays.

En tant qu'OSS, l'ATG fonctionne comme une entreprise, au sein de laquelle la satisfaction de la clientèle est d'une importance capitale. La part croissante du marché des télécommunications gouvernementales que s'accapare l'ATG est la preuve que notre stratégie d'offrir des produits et services à valeur ajoutée, axés sur le client, fonctionne. Toutefois, nous ne nous complaisons pas pour autant dans nos succès. Notre engagement à concevoir, élaborer et offrir des produits et des services économiques, et du dernier cri, demeure aussi ferme. Les premiers bénéficiaires de cet engagement ont été, et continueront d'être, nos clients.



internes à ceux des services commerciaux équivalents. ♦ Des efforts concertés ont été déployés, au cours de la dernière année, pour étendre le réseau à des localités éloignées ou plus petites et accroître la couverture des zones de desserte existantes. Aussi, le RGTP est-il maintenant disponible dans presque cent cinquante de celles-ci.

SERVICE DE MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE ET DE TRANSMISSION DE DOCUMENTS

L'Agence a amélioré les services commerciaux disponi-

bles pour offrir le service de messagerie (Service METD), répondant ainsi aux besoins particuliers de messagerie de ses clients fédéraux. On compte actuellement plus de 9 800 usagers de ce service bilingue informatisé qui offre une messagerie et des babillards électroniques, la conversion de documents, la transmission de caractères français, la capacité de transfert de fichiers binaires ainsi que la télécopie. ♦ Les abonnés du Service METD ont actuellement accès à d'autres systèmes de courrier électronique au gouvernement fédéral, dans le secteur privé ainsi que de partout à travers le monde. L'Agence met aussi présentement au point les caractéristiques techniques en vue d'acquiescer un Système gouvernemental de traitement des messages, qui offrira à la fois l'éventail complet des applications X.400 et la partie du service de l'échange électronique des données (EED), appuyée par la technologie X.400. ♦ Le

système de facturation du Service METD continue de s'améliorer. L'ATG a pu réaliser des économies annuelles supplémentaires de plus de 500 000 \$, qui ont été transférées aux clients sous forme d'une diminution des tarifs étant donné que la structure de ceux-ci repose actuellement sur une combinaison du nombre et du temps d'accès. De plus, les usagers peuvent maintenant se procurer des rapports-types qui décrivent les coûts d'inactivité, de faible activité et d'entreposage, leur permettant ainsi de gérer plus efficacement leur Service METD. ♦ Les

améliorations à venir comprendront la mise en place d'un accès à frais vifs, à partir des États-Unis.

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE TRANSMISSION PAR VOIES NUMÉRIQUES

On misait beaucoup sur le Service gouvernemental de

transmission par voies numériques (SGTVN) lors de son lancement l'an dernier; de fait, il a plus que répondu aux attentes. Les clients ont, en effet, accueilli avec enthousiasme le service et s'y sont abonnés en masse. Le SGTVN compte actuellement plus de 500 000 milles de circuits en place. Disponible entre les grandes villes canadiennes, ce service spécialisé de bout en bout pour les données, l'image et les applications intégrées fournit également une plate-forme pour l'élaboration de nouveaux services et de nouvelles applications de réseau. Utilisant les techniques les plus sophistiquées et l'efficacité de la fréquence de bande élevée des systèmes numériques modernes, le SGTVN peut faire économiser jusqu'à 80 p. 100 du coût actuel des télécommunications interurbaines, faisant ainsi clairement ressortir l'avantage de traiter avec l'ATG. Les clients peuvent ainsi profiter au coût optimum des plus récentes

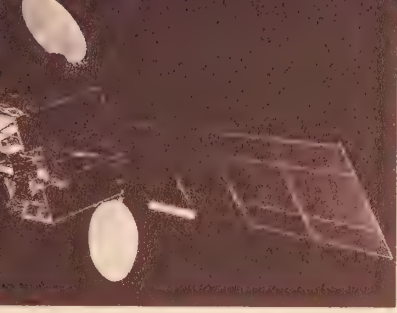
percées technologiques en matière de télécommunications.

RÉSEAU GOUVERNEMENTAL DE TRANSMISSION PAR SATELLITE

Les abonnés au Réseau gouvernemental de transmis-

sion par satellite (RGTS) peuvent facilement établir des communications de données et d'image entre leurs bureaux des grands centres urbains et ceux des endroits éloignés. Le RGTS est un service complet de bout en bout bâti sur la technologie TTPO (terminal à très petite ouverture d'antenne) qui permet d'utiliser de petites antennes-satellite dans des endroits éloignés. Le réseau offre une couverture nationale, l'intégration au service terrestre de télécommunications, une fiabilité élevée et une

avec la permission de l'élevé (Canada)



RESEAU INTERURBAIN

Les faisceaux interurbains et les groupes hors-circoscription sont représentés sous forme de lignes.

La première phase du nouveau Service d'appels outre-mer de l'ATG est représentée par une flèche grise qui part d'Ottawa.

Les zones desservies sont indiquées par des points

La superficie définie par la ligne pointillée représente la zone de couverture en bande K_u , alors que le reste du nord et de l'Arctique du Canada est desservi par la bande C.

Le Réseau gouvernemental de transmission par paquets (RGTP) fournit des communications fiables de données numé-

ques à haute vitesse et supporte divers protocoles, comme X.25,

PAR PAQUETS

est passée à 56 kb/s sur ligne réservée, donnant ainsi aux usagers de beaucoup d'endroits un plus grand nombre d'options pour leurs applications de communications de données à haute vitesse. Assurant une interconnexion à plus de cent réseaux internationaux, le RGTP offre des tarifs qui sont constamment



SERVICES LOCAUX PARTAGÉS

Avec près d'un quart de million d'abonnés, les Services

locaux partagés (SLP) sont les services les plus utilisés de

l'Agence. Grâce à des arrangements avec des compagnies de

téléphone locales partout au pays, l'ATG offre à sa clientèle de

SLP des caractéristiques enrichies ainsi que les avantages des

plus récents progrès de la technologie numérique. Les SLP

comprennent également les annuaires téléphoniques gouver-

nementaux, les téléphonistes du gouvernement ainsi que des

conseils techniques sur les configurations des services de

téléphonie. ♦ Les clients de la région d'Ottawa-Hull ont récem-

ment été témoins d'améliorations apportées à leur Service

perfectionné de circonscription (SPC), comme l'affichage ré-

seau du numéro ainsi que celui du type d'appel. ♦ L'ATG, en tant

qu'OSS, a établi la satisfaction de sa clientèle au premier rang de

ses priorités. Notre sensibilisation accrue aux préoccupations

des usagers nous a amenés à mettre au point le Service

gouvernemental de gestion de réseaux unifiés. Ledit Service

est un système global, facile d'utilisation, qui offre l'entrée de

commandes par service électronique, l'inventaire automatique,

le rapprochement des comptes SPC/centrex et des capacités de

soutien de la gestion. Évalué lors d'essais à Vancouver,

Toronto, Montréal et Halifax, et pleinement supporté par les

clients à ces endroits, ledit système sera progressivement

déployé à l'échelle nationale à compter de 1992. ♦ Dans

l'avenir, d'autres caractéristiques, des réductions supplémentai-

res de coûts ainsi que des annuaires électroniques viendront

améliorer les SLP.

SERVICE GOUVERNEMENTAL D'APPELS INTERURBAINS

Le Service gouvernemental d'appels interurbains (SGAI),

qui fournit des services de téléphone, de télécopie et de trans-

mission de données sur la bande vocale, est également fort en

demande. La conversion du service à des installations numéri-

ques, amorcée l'an dernier, s'est poursuivie partout au pays.

Avec plus de cent itinéraires déjà numérisés, nous pouvons

offrir un meilleur service à un coût moins élevé. ♦ Les montants

facturés aux clients pour le SGAI ont diminué de 10 p. 100, bien

que l'on compte plus de 253 millions de minutes d'utilisation sur

ce service en 1991-1992, soit une augmentation de 6 p. 100 sur

l'année précédente. Le coût moyen d'un appel sur le SGAI est

actuellement d'environ 27 cents la minute, en baisse de plus de

15 p. 100 par rapport au coût de l'an dernier et de plus de

40 p. 100 de moins que le service commercial équivalent ordi-

naire. La croissance de l'utilisation du SGAI montre que les

ministères continuent à dépendre des services de l'ATG pour les

aider à exécuter leurs programmes et à économiser leurs

maigres ressources. ♦ La première phase du service d'appels

oultre-mer a, quant à elle, démarré dans la région d'Ottawa-Hull,

permettant ainsi aux clients de loger des appels à l'étranger par

le SGAI et d'obtenir des économies de l'ordre de 25 p. 100. Les

appels oultre-mer seront possibles à partir des principales villes

du Canada au cours de la prochaine année. ♦ L'introduction de

la carte TéléCanada a permis de rationaliser l'accès au SGAI

pour les fonctionnaires qui se déplacent dans le cadre de leurs

fonctions. Chacune des six grandes régions métropolitaines au

Canada a maintenant son propre numéro d'accès, alors que l'on

peut rejoindre toutes les villes au Canada et aux États-Unis (à

l'exception de l'Alaska et d'Hawaï) par un numéro spécial 1-800.

Toutefois, il est toujours possible pour les intéressés d'utiliser les

numéros d'accès régionaux. ♦ On a également amélioré la

procédure de facturation, grâce à une nouvelle facture men-

suelle du SGAI qui repose sur les données réelles des appels

effectués le mois précédent. Cette modification au système de

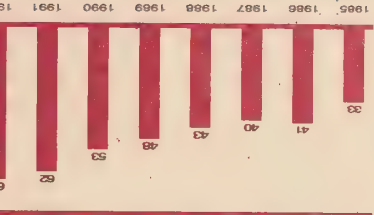
facturation de l'Agence est une conséquence directe des obser-

vations de la clientèle et simplifie grandement la gestion du

budget de télécommunications de chaque client. ♦ Les

améliorations à venir comprennent une capacité commuée de

Nombre total des appels interurbains de 1984-1985 à 1991-1992 (en millions)



d'appels au cours de 1991-1992.

Le réseau a permis l'achèvement de 66 millions

en hausse de 6 p. 100 par rapport à l'an dernier.

interurbains est poursuivie : le total des appels

La tendance d'une utilisation accrue du réseau

L'Agence des télécommunications a rapidement pris le rythme qui est propre à l'environnement dans lequel elle évolue désormais. En effet, grâce aux pouvoirs que lui confère son statut d'organisme de service spécial, elle ne ménage aucun effort pour que ses clients puissent profiter de services à valeur ajoutée et, de surcroît, réaliser des économies appréciables. Ainsi, pour chaque dollar engagé au chapitre des télécommunications et de la technologie

de l'information, les clients de l'ATG peuvent maximiser la valeur de leur investissement initial et profiter des avantages suivants : qualité, fiabilité, service hors-pair.

Ayant pignon sur rue dans chacune des régions du pays, l'Agence demeure non seulement à la portée de la clientèle qu'elle dessert, mais plus sensible aux exigences de cette dernière. Elle peut ainsi offrir des services adaptés aux besoins particuliers des utilisateurs et développer une structure tarifaire compétitive pour les services qu'elle met à la disposition de ses

Dans les régions, comme à l'administration centrale, nous sommes fermement engagés à relever constamment la valeur de nos services, soit par l'optimisation des réseaux ou la recherche d'alliances stratégiques.

L'Agence entend poursuivre cet objectif, en continuant son programme d'expansion et en offrant de nouvelles options, qui viendront enrichir le portefeuille existant de produits et

clients. Qui plus est, ces derniers pourront bénéficier de tout un éventail de services qui ont été conçus en fonction de leurs

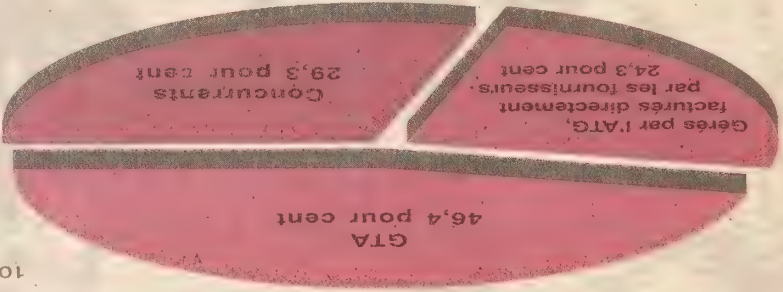
Ginette Leclerc, Directeur de l'ATG, région du Québec



recommandations et livrés selon les priorités qu'ils ont eux-mêmes établies. Ginette Leclerc

ATG : UNE VALEUR AJOUTÉE

Part du marché de l'ATG



L'ATG est heureuse de signaler que, au cours de la dernière année, sa part du marché des services de télécommunications au gouvernement, évalué à 450 millions de dollars, est passée de près de 67 p. 100 à environ 71 p. 100. C'est là un signe que nos clients dépendent de plus en plus des produits et services économiques et haut de gamme de l'Agence pour les aider à tirer le meilleur parti des fonds qui sont consacrés à leurs programmes. Cela, à une époque de ressources restreintes, où l'on se doit de considérer minutieusement chaque dollar dépensé par l'État. ♦ Ayant un accès privilégié à l'information

La part totale de l'ATG du marché des services de télécommunications pour 1991-1992 était d'environ 71 p. 100.



L-col. Tony Brown du ministère de la Défense nationale et Lorrain Pacowski de l'ATG

plupart des ministères n'alent pas à se préoccuper de circuits

physiques d'acheminement du réseau à travers le pays, le MDN

veille très attentivement sur l'architecture de ses installations-

réseau. ♦ L'ATG répond aux besoins du MDN en adaptant ses

services aux exigences de ce Ministère. Dans ce contexte,

'Agence a pris des dispositions spéciales auprès de ses fournis-

seurs d'installations pour que le MDN puisse commander des

services directement d'eux; tout en bénéficiant des économies

que l'ATG négocie pour le gouvernement. C'est précisément le

genre de souplesse dont a besoin le Commandement des

Communications. ♦ «Cela nous satisfait, car nous pouvons tirer

parti des taux négociés par l'ATG et, du même coup, avons la

possibilité de traiter directement avec les entreprises de télé-

communications en vue d'établir les critères pour la conception

de notre réseau», d'ajouter le lieutenant-colonel Brown. ♦ La

souplesse de l'ATG explique la raison pour laquelle le MDN est

en train de transférer l'ensemble de ses services au réseau

numérique du service intégré de la Défense, connu sous le nom

de "DISDN". Cette installation de pointe sera le principal moyen

utilisé pour transmettre toutes les communications de voix et de

données du Ministère, tout en permettant d'économiser des

millions de dollars chaque année, sur les coûts des lignes à

grande distance. Cela permettra également de surveiller et de

contrôler le réseau ainsi que de commander une plus grande

largeur de bande pour divers services, comme la

vidéoconférence protégée. L'ATG s'est associée au MDN dans

le cadre du projet précité; à ce titre, elle évalue les soumissions

des fournisseurs et offre des conseils sur les prix et l'optimisation

du réseau. ♦ Le sous-chef d'état-major apprécie également

l'aspect formateur du service à la clientèle de l'ATG. «J'ai assisté

à quatre présentations depuis dix mois sur divers sujets et j'en ai

beaucoup appris sur les services qu'offre l'ATG», ajoute-t-il.

♦ Le MDN est tout particulièrement intéressé à approfondir ses

compétences dans deux domaines, soit le Réseau gouverne-

mental de télécommunications par satellite (RGTS) de l'ATG

dans les endroits isolés et son futur service de satellite mobile

(MSAT), qui fournira des communications mobiles aux camions

et autres véhicules. ♦ «Après tout, de dire le lieutenant-colonel

Brown, les Forces canadiennes sont déployées dans des en-

droits assez éloignés et on ne peut pas toujours trouver une

cabine téléphonique au coin de la rue.» ♦ Si le MDN en est venu

à faire appel à l'ATG pour répondre à ses besoins particuliers,

c'est en grande partie à cause des relations efficaces de

l'Agence avec sa clientèle. ♦ «L'Agence fait du très bon travail, a

conclu le lieutenant-colonel Brown. Elle organise des présenta-

tions et des démonstrations et on peut constamment faire appel

à son personnel. L'ATG a été très proactive, en cherchant à

obtenir des renseignements sur nos besoins et en nous offrant

de vraies solutions.» ♦ Nos clients s'attendent à ce que l'ATG

leur offre désormais une gamme complète de produits et

services dernier cri et à valeur ajoutée dans les domaines des

télécommunications et de l'information. Ce qu'ils découvrent,

c'est qu'on leur offre bien plus que cela; en effet, nous leur

donnons un service à la clientèle de premier choix car, pour

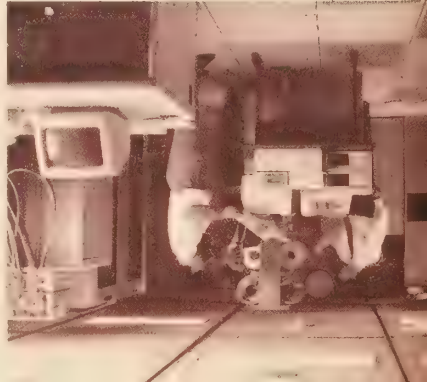
nous, le client, c'est notre affaire.

en mesure d'offrir des services de pointe en matière de télécommunications, à un prix bien inférieur aux tarifs commerciaux. ♦ En s'abonnant aux Services locaux partagés de l'ATG et en partageant les installations centrex avec d'autres ministères du gouvernement, par exemple, le MDN a accès aux services les plus modernes ainsi qu'aux caractéristiques d'un grand autocommutateur privé à un coût moindre que s'il prenait sur lui de louer ledit service. Il a également accès au Réseau gouvernemental d'appels interurbains de l'ATG, qui permet de réaliser des économies importantes à ce chapitre. ♦ Selon le lieutenant-colonel Tony Brown, sous-chef d'état-major des télécommunications, «le principal avantage, c'est que cela garde les coûts peu élevés. Ainsi, dans la région d'Ottawa-Hull, le Ministère compte près de 14 000 appareils téléphoniques, qui doivent être branchés sur le réseau d'une façon ou d'une autre. Le centrex de l'ATG offre le moyen le plus économique de le faire.» ♦ L'ATG procure également des économies au chapitre des services que le MDN, commandé directement auprès de ses fournisseurs, pour des raisons de sécurité et de contrôle. Le Service gouvernemental de transmission par voies numériques (SGTVN), qui est un réseau numérique spécialisé pour la transmission des données, des images et des applications intégrées, est un de ceux-là. ♦ Le réseau interurbain informatisé du MDN doit, par exemple, respecter de strictes normes sécuritaires. Bien que la

détails. Mentionnons, à titre d'exemple, une récente modification technique qui refuse électroniquement l'accès à la séquence 8 + 1 sur les téléphones du gouvernement. De cette manière, il n'est plus possible d'utiliser par inadvertance le réseau public pour faire des appels interurbains, puisque l'on doit passer par le Réseau gouvernemental d'appels interurbains. Ce changement à lui seul se traduit par des économies annuelles d'environ 250 000 dollars dans la région d'Ottawa-Hull. ♦ Pour monsieur Connolly, les avantages que procure l'ATG ne sont pas limités au MPO. À titre de cadre supérieur au gouvernement fédéral et de membre du GCT, il s'intéresse à des services de télécommunications à coût réduit pour tout le secteur gouvernemental. C'est exactement ce que fait l'ATG. ♦ «L'ATG et les ministères et organismes-clients ont épargné annuellement des millions de dollars à l'ensemble du gouvernement.» Et ce n'est pas tout. Selon monsieur Connolly, l'ATG est aujourd'hui davantage axée sur le client, elle est plus responsable dans ce qu'elle fait et elle obtient des résultats.

Répondre avec souplesse aux besoins des Forces canadiennes

Le ministère de la Défense nationale (MDN) a des besoins très particuliers, lorsqu'on parle de télécommunications. Le Commandement des Communications, au sein dudit Ministère, est chargé d'exploiter, de gérer et d'acquiescer tous les systèmes de télécommunications militaires du Canada, incluant tout, à partir des lignes téléphoniques protégées pour les soldats canadiens en manœuvre dans l'Arctique jusqu'aux radios HF de haute puissance pour les transporteurs aériens qui traversent l'océan. ♦ Toutefois, le Commandement des Communications, tout comme les autres organismes du gouvernement fédéral, doit réduire ses coûts sans pour autant réduire la qualité de ses services. Voilà où l'Agence des télécommunications gouvernementales aide les Forces canadiennes. En négociant avec les fournisseurs de services de réseau au nom du MDN, l'ATG est



L'ATG procure des économies importantes aux plus petits ministères

Steve Connolly, directeur général de la Gestion de l'information et des services techniques au ministère des Pêches et Océans (MPO), a des idées bien précises, notamment en ce qui concerne la gestion efficace de l'argent des contribuables. ♦ Il est également un ardent défenseur des services économiques de l'ATG et de son important rôle au sein du gouvernement comme centre de convergence pour la mise en place de réseaux et de services de télécommunications partagés. ♦ Pour monsieur Connolly, la gestion efficace commence dans son propre ministère: le sien souhaiterait d'ailleurs convertir le plus grand nombre possible de services à ceux qui sont offerts par l'ATG. La raison en est bien simple: cela est sensé sur le plan des affaires.

«Avec un budget global de télécommunications de 14 millions de dollars, le MPO ne représente pas un gros volume de ventes comparativement à certains des plus grands ministères. Toutefois, si nous nous adressons directement aux fournisseurs, nous ne profiterions pas des mêmes rabais que les autres ministères qui traitent avec l'ATG.» ♦ Le MPO se fie sur l'ATG pour trouver des moyens en vue d'améliorer le service et réduire radicalement les coûts des services de radiocommunications et de satellite, des réseaux numériques et de vidéoconférence. ♦ «Je suis convaincu que, en traitant avec l'ATG, nous pouvons réduire nos coûts de 25 à 30 p. 100. Ainsi, en diminuant, ne serait-ce que d'un million par année, notre budget de télécommunications de 14 millions de dollars, nous en économiserons cinq au cours des cinq prochaines années. Cette réduction est notable à elle seule», ajoute-t-il. ♦ Le partage des services par satellite avec d'autres ministères du gouvernement, comme l'Energie, Mines et Ressources, le ministère de la Défense nationale et la Gendarmerie royale du Canada, représente une option particulièrement attrayante pour le MPO, qui doit assurer les radiocommunications entre les navires et la côte, entre les navires eux-mêmes ainsi qu'entre ces derniers et les stations terrestres. Aussi l'ATG fournit-elle, par conséquent, des services par satellite partagés dans les régions éloignées et dans d'autres emplacements qui ne sont pas desservis par des installations terrestres. En partageant les coûts du service, les usagers ont accès à une gamme complète de services de télécommunication modernes et à bon marché. ♦ Toutefois, la réduction des coûts n'est pas la seule raison qui incite le MPO à se tourner vers l'ATG. «Une foule de ministères ne sont pas au courant des opportunités offertes, à cause de la nature très technique des télécommunications, et dont ils pourraient profiter pour améliorer leurs activités. Le personnel de l'ATG fait un bien meilleur travail en ce qui a trait à la promotion des avantages de ses services auprès des gestionnaires qui ont besoin d'en être informés.» ♦ Les économies que l'ATG permet de réaliser ne se limitent pas uniquement aux partenariats qui entraînent des économies de plusieurs millions de dollars: l'Agence s'occupe aussi des petits

♦ «Le suis convaincu que, en traitant avec l'ATG, nous pouvons réduire nos coûts de 25 à 30 p. 100. Ainsi, en diminuant, ne serait-ce que d'un million par année, notre budget de télécommunications de 14 millions de dollars, nous en économiserons cinq au cours des cinq prochaines années. Cette réduction est notable à elle seule», ajoute-t-il. ♦ Le partage des services par satellite avec d'autres ministères du gouvernement, comme l'Energie, Mines et Ressources, le ministère de la Défense nationale et la Gendarmerie royale du Canada, représente une option particulièrement attrayante pour le MPO, qui doit assurer les radiocommunications entre les navires et la côte, entre les

Steve Connolly du ministère des Pêches et Océans, et Joyce Girard de l'ATG



res du gouvernement à s'abonner au nouveau Service gouvernemental de vidéoconférence de l'ATG. ♦ Selon monsieur Mallen, «si la vidéoconférence peut accroître notre communication entre les divers paliers, qu'ils s'avèrent régions ou provinces, et du même coup, diminuer les budgets des frais de déplacement, elle sera pour nous un outil extrêmement précieux.» ♦ Le

câblage universel est un autre secteur auquel ont travaillé conjointement EIC et l'ATG. Devant relocaliser entre 200 et 250 bureaux annuellement, EIC a besoin de câbles qui permettent de déplacer et de raccorder rapidement des ordinateurs, tout en assurant des économies importantes au niveau du temps de câblage et des frais. Aussi l'ATG a-t-elle été en mesure d'aider EIC, en travaillant étroitement avec Travaux publics Canada sur cette question. ♦ La fonction de conseil professionnel est un autre domaine dans lequel l'ATG a répondu aux besoins d'EIC. En effet, ledit Ministère avait l'habitude de passer beaucoup de temps à trouver des experts-conseils, qui possédaient des compétences pertinentes en télécommunications, lorsqu'il avait besoin de solutionner des problèmes techniques. L'ATG fait maintenant ce travail pour EIC et trouve des experts qualifiés, à même son propre bassin de ressources internes, et externes, lorsque le client en fait la demande. ♦ «Quelque chose d'aussi simple facilite beaucoup notre tâche et l'ATG s'y est engagée à pied ferme.» ♦ Toutefois, c'est le professionnalisme de l'ATG qui impressionne le plus le directeur général. «Lorsque l'on traite avec le personnel de l'ATG, on a le sentiment qu'elle reconnaît notre besoin, qu'elle a un travail à accomplir et qu'elle semble vouloir le faire très bien.» ♦

Fiabilité, professionnalisme et savoir-faire, trois qualités qui démontrent clairement que l'ATG se préoccupe de bien d'autres choses que du simple coût du service téléphonique. S'il est vrai que le prix demeurera toujours un atout-clé, l'Agence est à même de procurer également des avantages, grâce à un éventail complet de services de télécommunications et d'information à valeur ajoutée

♦ Aux dires de Jim Mallen, protégés et la vidéoconférence. ♦ Aux dires de Jim Mallen, directeur général des Services administratifs, «avec les communications, on ne peut jamais s'arrêter. Il faut toujours aller de l'avant. Je crois que l'ATG marche à nos côtés.» ♦ L'ATG traite énormément avec EIC et concentre ses efforts sur la valeur ajoutée, qu'elle lui procure. Depuis la signature d'une lettre d'entente avec le Ministère, en novembre 1991, l'ATG a directement participé avec EIC à de nouvelles initiatives de télécommunications, notamment la vidéoconférence, le câblage universel et la fonction de conseil professionnel. ♦ Disposant de bureaux régionaux partout au Canada, EIC voit dans la vidéoconférence un service tout particulièrement attrayant et prévoit l'offrir à onze endroits. L'ATG, grâce à ses contacts avec les Recherches Bell-Northern et Northern Telecom, a procédé à un essai de vidéoconférence dans six bureaux d'EIC, en avril 1990 et à nouveau en octobre 1991, en y intégrant un réseau commuté de 56 kilobits par seconde (kb/s) et une technologie de raccorde-ment des plus perfectionnées. EIC s'est engagé, à la suite de cet essai, dans la vidéoconférence et sera l'un des premiers ministé-

Jim Mallen d'Emploi et Immigration Canada et Morag Cavers de l'ATG



Nos clients sont en fait notre seule affaire. Ils sont notre raison d'être. Nous avons comme responsabilité de répondre à leurs besoins d'une manière irréprochable. Rien de moins. Au cours de l'année écoulée, nous avons été en mesure de nous doter d'un personnel de vente expérimenté et grandement motivé, qui a déjà manifesté une solide compréhension des programmes des ministères et de leurs besoins en communications. Une collaboration plus étroite entre :

l'administration centrale et le personnel régional de vente a procuré à l'ATG de nouveaux contrats importants, tant chez les clients anciens que nouveaux. Cette réussite dans les ventes vient témoigner de la qualité, du dévouement et du professionnalisme de toute l'organisation de l'ATG.

Notre objectif pour l'année qui vient est de continuer à accorder priorité aux besoins de notre clientèle et à la valeur que nous ajoutons à leur organisation. Nous nous attendons, plus particulièrement, à des percées

L'économie et la valeur de l'achat sont, en 1990, les preuves d'une gestion efficace au gouvernement fédéral. En tant qu'organisme de service spécial, l'ATG a pour rôle d'aider les ministères et organismes à exécuter leurs programmes d'une manière efficace et efficiente, grâce à l'utilisation intelligente de produits et de services améliorés en matière de télécommunications et d'information. ♦ L'ATG est, plus que jamais, axée sur la clientèle. Notre tâche est de comprendre les exigences particulières de chaque ministère en matière de communications par voix, données et images, ainsi que les besoins du milieu gouvernemental dans son ensemble, qui exige des services de grande qualité et une réduction des coûts. ♦ Nos clients ont noté des différences lorsqu'ils traitent avec l'ATG. En effet, le service qu'ils reçoivent leur démontre très clairement que le client, c'est vraiment notre affaire.

LE CLIENT, C'EST NOTRE AFFAIRE

Le professionnalisme est la clé du succès à EIC

Les ministères et organismes fédéraux, sans cesse confrontés avec des restrictions financières, viennent de plus en plus vers l'Agence des télécommunications gouvernementales pour y trouver des épargnes, des services de télécommunications, à valeur ajoutée et de l'expertise. ♦ Ainsi, par exemple, le groupe des Services administratifs à Emploi et Immigration Canada (EIC) s'attend-il à ce que l'ATG lui fournisse des services de télécommunications améliorés entre ses bureaux, à travers le Canada. Avec près de 1 200 bureaux disséminés au pays et un budget qui frise les 24 millions de dollars uniquement au titre des communications par transmission de la voix, EIC a constamment besoin d'un vaste éventail de services de télécommunications de pointe, à partir de réseaux ordinaires pour la voix et de messagerie électronique jusqu'aux téléphones

stimulantes dans des domaines comme la connectivité des réseaux, la vidéoconférence et la formation à distance. Nous sommes à l'écoute de notre clientèle et confiants que nous pouvons continuer à leur offrir beaucoup plus que les simples meilleurs prix sur le marché.

Nous avons eu une année très productive. Nous avons un personnel de vente engagé, un plan bien défini de notre portefeuille de produits et de services, une structure pour nous appuyer et un plan d'action qui relie tout cela : une combinaison gagnante, quoi!

Roger Basou

Roger Basou,
Vice-président
Marketing



maintenant à nos communications internes et externes. En somme, les employés de l'ATG font-ils montre d'ingéniosité pour essayer de toujours offrir un service qui soit le plus efficace et le plus efficace possible. ♦ Il est évident que, malgré les nombreux succès remportés au cours de l'année, l'Agence ne compte pas s'asseoir sur ses lauriers; nous avons encore beaucoup de travail à accomplir. Le chemin parcouru jusqu'ici, combiné aux changements de culture qui vont se poursuivre, est prometteur. Il y a tout lieu de croire que l'Agence, continuant à réaliser ses exploits aux niveaux de la clientèle et des économies pour le gouvernement et marchant de pair avec son personnel, ne peut que réussir sa mission et le mandat que le gouvernement lui a confié. ♦ Dans les sports comme en affaires, il va sans dire que c'est sur le travail des individus que reposent les succès d'équipe!

démontrent rapidement à notre clientèle que nous avons effectivement changé notre façon de traiter avec elle. Cette année, le leitmotiv de notre personnel était axé sur une insistance plus grande relativement à la satisfaction de la clientèle et un service hors-pair à son endroit. Ces grandes orientations, qui

prévalent désormais à

L'Agence, ont été générale-

ment bien suivies par l'ensem-

bie de nos employés, tant à

an administrative center

—ମନୁ ଶୋ ୨୦ ସୁପରିଆ ଶୋ ସୁମନ

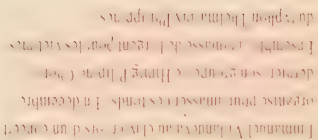
CONCRETE • HOLDING ON TO 1999

[illegible]

.....

ration constante et le sein par-

ficulier que nous apportons



Oswald Hoch, un membre de l'Association des Grands Frères d'Ottawa, joue aux «quilles pour des millions



Consacrer une section particulière aux forces vives de l'Agence, c'est reconnaître d'emblée l'importance stratégique de son personnel dans les activités quotidiennes et les multiples succès rencontrés jusqu'ici dans la courte histoire de l'ATG comme organisme de service spécial. ♦ Ainsi, au cours de la dernière année, a-t-on vécu plusieurs changements dans la culture organisationnelle. Aussi les effets découlant de notre nouveau statut ont-ils exigé du personnel un dépassement de tous les instants pour faire passer l'Agence d'un contexte plus bureaucratique à un contexte plus commercial. Le devenant un peu plus chaque jour, il a fallu que le personnel fasse preuve d'une souplesse exemplaire afin de s'adapter adéquatement à cette situation nouvelle et relever les défis qui y étaient afférents.

♦ Pour ce faire et pour aider le personnel existant ainsi que de personnes provenant de diverses sources, qu'elles soient du gouvernement ou du secteur privé. À ce chapitre, mentionnons Bell Canada, Unitel, Recherches Bell-Northern, IBM, SaskTel, MPR, TéléSAT, DEC, Gandalf, NBTEL et Northern Telecom, etc. ♦ On se rappelle également que, l'an dernier, l'ATG avait mis en place de nouvelles unités qui



completter son expertise interne, l'ATG s'est adjointe les services de personnes provenant de diverses sources, qu'elles soient du

ATG : SON PERSONNEL COMME FORCE VIVE

La réussite de l'ATG repose au bout du compte sur sa capacité de livrer la marchandise, c'est-à-dire de tenir sa promesse d'une architecture de réseau unique pour tout le gouvernement, de fournir à nos clients des produits et des services de qualité dont ils dépendent pour l'exécution de leurs programmes et de donner un service à la clientèle de première qualité.

Cette responsabilité relève de nos employés. Je peux assurer nos collègues et nos clients qu'aucun effort n'est ménagé pour avoir la bonne personne, au bon endroit et avec les bons outils. La direction, Finances et Administration, s'occupe de la dotation en personnel et des activités connexes au nom de l'ensemble de l'Agence.

Comme directeur de cette entité, j'ai eu

amplement l'occasion de constater le soin et l'effort qui ont été déployés pour avoir une équipe équilibrée, professionnelle et pleinement intégrée. À mon avis, l'expression «force vive» désigne implicitement une force de frappe qui sait où elle va et qui dispose de ce qu'il lui faut pour atteindre son objectif.

ultime. C'est cela notre équipe à l'ATG.

Michel Laflleur

Un grand nombre de nos employés apportent leur sens personnel de mission et de dévouement au service qu'ils rendent à la communauté.

Michel Laflleur
Directeur
Finances et Administration

Ingrid Barclay prend la parole devant l'Association de Trinité et Tobago d'Ottawa, à l'occasion de leur fête nationale



Membres du Conseil exécutif sur les télécommunications gouvernementales

Réunion du CTC

Commissaire adj. Phil McLellan

(président)

Gendarmerie royale du Canada

Jean-Pierre Couillard

(secrétaire)

Agence des télécommunications gouvernementales

Michael Binder

Ministère des Communications

Bernard Dertinger

Emploi et Immigration Canada

Jocelyn Ghen-Mallet

(membre associé)

Industrie, Sciences et Technologie Canada

René Gindon

Agence des télécommunications gouvernementales

Larry Hatt

Affaires extérieures et commerce extérieur Canada

Guido Hentzer

(membre associé)

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications
canadiennes

Peter Janega

Approvisionnement et Services Canada

Michael Magar

Environnement Canada

Michel Plouffe

Transports Canada

John Riddle

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Colonel Nigel Van Loan

Ministère de la Défense nationale



représentants des plus gros utilisateurs de services de télécommunications au gouvernement fédéral, les membres du CETG comprennent les besoins des clients de l'ATG et sont en mesure de guider l'Agence à mettre au point de nouveaux produits et services qui correspondront aux exigences actuelles et futures des ministères et organismes fédéraux en matière de télécommunications. Le Conseil exécutif est également bien placé pour veiller à ce que l'ATG garde à l'esprit les exigences globales du gouvernement fédéral, lorsqu'elle répond aux besoins particuliers de chaque ministère. ♦ Le Conseil exécutif et l'Agence travaillent ensemble dans un climat d'intérêt mutuel. Il est à notre avantage, comme principaux actionnaires de l'ATG, de lui prodiguer des conseils qui lui permettront d'offrir les services de télécommunications les plus efficaces et rentables possibles. ♦ De plus, l'ATG a tout intérêt à concevoir des stratégies qui l'amèneront à devenir un organisme de service spécial florissant et prospère. ♦ Ledit Conseil et l'Agence représentent des partenaires d'avant-garde dans le nouveau monde des OSS. En tant que président du Conseil exécutif sur les télécommunications gouvernementales, j'entrevois avec plaisir la poursuite de notre association productive avec l'ATG.

Phil McLellan

Membre du GCT

En tant que représentant des membres du Groupe consultatif des télécommunications (GCT), je suis grandement heureux de pouvoir contribuer ici au deuxième *Rapport annuel* de l'Agence des télécommunications gouvernementales. ♦ Le Groupe fournit des conseils à l'ATG sur la gestion des télécommunications au sein du gouvernement fédéral. À cause de leur expérience pratique et du fait que le Groupe se réunisse six fois l'an, les membres du GCT conseillent régulièrement l'ATG au niveau opérationnel plutôt que théorique. Notre perspective est celle du ministre individuel alors que notre préoccupation est de nous assurer que les mesures prises par l'ATG respectent nos besoins particuliers. Étant donné que les membres du GCT s'occupent davantage des aspects opérationnels et techniques de l'Agence que ceux qui siègent sur le Conseil exécutif sur les

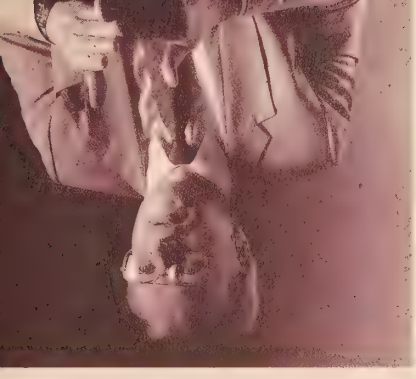
télécommunications gouvernementales, le GCT fournit également des évaluations objectives au Conseil exécutif sur les progrès de l'ATG quant à l'accomplissement de ses buts. ♦ La planification collégiale que favorise la structure de ce comité interministériel représenté, à mon avis, l'un des principaux avantages découlant de l'accession de l'ATG au titre d'OSS, étant donné que l'Agence constitue dorénavant le point de convergence des énergies et des expériences des experts en télécommunications et en information au gouvernement. Par conséquent, le Groupe dispose également d'une occasion sans pareil d'exercer une profonde influence sur l'évolution du système intégré de télécommunications au gouvernement fédéral. Ainsi les connaissances spécialisées des membres du GCT ont-elles été regroupées et se concentrent-elles sur le principal défi des années 1990 en matière de télécommunications, à savoir la conception d'un système de télécommunications gouvernemental réellement compatible. ♦ Au cours de l'année écoulée, le GCT a conseillé l'ATG sur la mise au point de nouveaux produits et services de télécommunications qui ont procuré à la fois des améliorations et d'importantes économies aux ministères et organismes du gouvernement. Parmi les autres innovations, mentionnons l'établissement du Réseau gouvernemental de télécommunications par satellite et la mise en œuvre du Service de gestion des réseaux unifiés. D'énormes progrès ont également marqué le Programme d'architecture des télécommunications, comme la définition de normes de systèmes de câblage universel, l'évolution des réseaux de routeurs, la mise en œuvre de réseaux à base X.400 pour les systèmes de messagerie électronique des ministères, l'adoption de normes à l'égard de la désignation et de l'adressage ainsi que la détermination des exigences d'enregistrement de l'OSI. ♦ Ma participation au GCT a été fort gratifiante. Je me réjouis du rôle si important que le Groupe a joué dans le succès que l'ATG connaît depuis les deux dernières années. Je suis pleinement confiant que les conseils et les avis du Groupe, de concert avec le professionnalisme et le dévouement du personnel de l'Agence, garantiront notre réussite dans les années à venir.

Michel Plouffe

Commissaire adjoint Phil McLellan, directeur de l'informatique, Gendarmerie royale du Canada, et président du Conseil exécutif sur les télécommunications gouvernementales



Michel Plouffe, directeur général des Services de gestion de l'information, Transports Canada, et membre du Groupe consultatif des télécommunications



Collégialité : un mot évocateur, un mot-clé, public. Pour ce faire, la créativité, le fonctionnaires et efficace pour desservir le

réalisme et, surtout, la vision d'un Conseil exécutif sur les télécommunications

Ciê, puisque l'apport technique du Groupe consultatif des télécommunications

l'idée d'une collectivité, oeuvrant ensemble, à la poursuite d'un même but ;

doier le gouvernement canadien d'un réseau de télécommunications et

d'information haut de gamme et futuriste, au coût le plus bas, efficient pour ses

L'Agence, rendent maintenant possible ce

collectivement, ainsi que de l'architecture ministères, individuellement et

intégrée et graduelle proposée par

vont désormais de pair et pour longtemps!

Jean-Pierre Couillard

Oui, collégialité et Agence des télécommunications gouvernementales

satisfaction de sa clientèle.

équipe dynamique, vouée au service et à la collaboration gouvernementale et comme

comme véhicule par excellence de

organisme concurrentiel nouveau genre.

Succès, certes, pour l'ATG comme d'interconnexion.

impossible, en termes de compatibilité et qui auparavant pouvait paraître

investissements de l'ATG aboutissent à une plus grande

efficience et à une meilleure prestation des programmes à l'échelle du gouvernement. ♦ Nous connaissons toutes et tous

les restrictions financières auxquelles doivent faire face les ministères et organismes fédéraux. Le taux de croissance des

dépenses publiques a régressé pendant que la demande de services que nous offrons a augmenté. En tant que gestionnaires, nous devons rassembler nos ressources et dépenser plus

prudemment afin que le niveau de service fourni aux Canadiens demeure élevé malgré les contraintes financières. ♦ Les télé-

communications et l'information jouent des rôles de plus en plus importants comme instruments-clés dans l'exécution des programmes du gouvernement. J'ai tout lieu de croire que l'ATG

contribue d'une façon notable aux desseins fiscaux du gouvernement fédéral, en veillant à ce que sa clientèle soit en mesure de maximiser son utilisation des télécommunications en vue

d'offrir des services efficaces et rentables. ♦ Comme

Il s'agit ici du deuxième Rapport annuel publié par l'Agence des télécommunications gouvernementales depuis qu'elle est devenue un organisme de service spécial (OSS). L'une des importantes innovations de l'ATG dans son rôle d'OSS a été la mise en place officielle d'une approche plus collégiale dans ses relations avec sa clientèle. Aussi deux conseils consultatifs principaux ont-ils été par la suite établis, l'un d'eux étant le Conseil exécutif sur les télécommunications gouvernementales (CETG). J'ai l'honneur d'en être le premier président et suis heureux du rôle qu'il a joué au cours de l'année écoulée. ♦ Le Conseil exécutif se compose de représentants de haut niveau des plus gros utilisateurs de services de télécommunications au gouvernement fédéral. Les membres assurent un leadership de direction et donnent une orientation à la gestion et à l'application stratégiques des télécommunications et de l'information gouvernementales. On a comparé le rôle du CETG à celui d'un conseil

Président du CETG

COLLÉGIALITÉ



Jean-Pierre Couillard, directeur, Politiques globales et Affaires publiques; secrétaire du Conseil exécutif sur les télécommunications gouvernementales et du Groupe consultatif des télécommunications



Réjean Gaudin, président de l'ATG, s'entretient avec des collègues lors du Forum sur les architectures ouvertes.

puis sincèrement, et vivement, de l'ATG. Et que dire maintenant de nos collègues-clients, qui ont du prix à nos yeux et qui nous le rendent de diverses façons. Grâce à eux, qui viennent vers nous pour des solutions

novatrices en matière de télécommunications et d'information, nous avons pu accroître notre part du marché des télécommunications gouvernementales d'environ 4 p. 100. Nous avons toutefois réussi à maintenir nos produits et services aux prix les plus bas, maximisant

ainsi la valeur de chaque dollar que nous confient les contribuables canadiens. Aussi suis-je fier de dire, dans ce contexte, que la collectivité fédérale a pu épargner plus de 90 millions de dollars en recourant aux services de l'Agence qui est en elle-même, il faut bien en convenir, une valeur ajoutée.

L'ATG a voulu cette année «jeter des ponts», en faisant monter, à l'occasion d'un Forum qui s'est tenu à Ottawa en novembre dernier, de la

transparence des activités qui sont liées au Programme d'architecture que lui a confié le gouvernement. Devant

son succès retentissant ainsi que les échanges et la concertation qu'il a favorisés entre partenaires des secteurs privé et public, il m'appert qu'il est désormais possible de relinquer vers l'avenir avec beaucoup d'optimisme. Il est ainsi aisé d'entrevoir, pour bientôt, le

parachèvement de toute une gamme de projets de télécommunications gouvernementales, allant notamment de la vidéococonférence à la formation à distance, de l'optimisation du réseau actuel à la mise en place d'une architecture intégrée de type réseau d'entreprise, de la refonte d'accès multiples aux services gouvernementaux en un guichet universel pour le public, pour ne citer que ceux-là.

Le Rapport annuel de l'ATG

J'ose croire que le présent Rapport de l'an dernier a été fort bien reçu. de l'an dernier a été fort bien reçu. J'ose croire que le présent Rapport aura droit au même accueil et qu'il suscitera un plus grand intérêt encore de la part de ceux et celles qui ont été, cette année, les garants et les témoins d'une évolution qui, toutefois, est loin d'être terminée. J'espère donc que, à sa lecture, on y verra à même de constater que c'est bien à l'oeuvre que l'on reconnaît l'artisan!

Pro / Gaudin

L'ETRE DU PRÉSIDENT



René Guindon
Président

Agence des télécommunications gouvernementales

«À l'oeuvre, on connaît l'artisan», écrivait Jean de La

Fontaine dans l'une de ses fables.

Comme président de l'Agence des

télécommunications gouvernementa-

les, conscient du travail acharné de

ses employés et des nombreux succès

remportés au cours de la dernière

année, il va sans dire que cette

citation me semble aller comme un

gant à l'ATG. Si je regarde, en effet,

le professionnalisme et le dévouement

de ses forces vives, il me serait très

difficile de ne pas reconnaître les pas

de géant que nous avons accomplis

comme organisme de service spécial.

Il est évident que l'oeuvre, dont

il est question ici, est le fruit d'une

combinaison de plusieurs facteurs.

D'abord la collégialité. Pas la mièvrerie,

la vraie. Pour l'ATG, cela signifie

travailler régulièrement et étroitement

avec le Conseil exécutif sur les

télécommunications gouvernementa-

les ainsi qu'avec le Groupe

consultatif des télécommunications.

Composés de pairs, de collègues et de

clients. Tout cela, pour en arriver à

mettre au point, ensemble, le réseau

intégré de télécommunications et

d'information le plus sophistiqué et le

plus efficace qui soit pour le

gouvernement afin que, à son tour, il

puisse mieux desservir la population

canadienne.

Un autre facteur important dans

la réalisation des objectifs d'une

organisation, c'est bien entendu son

personnel. Si je peux me permettre,

je le comparerai à un orchestre

symphonique dont les membres ont

certaines des fonctions spécifiques, mais

qui doivent également s'appuyer les

uns sur les autres pour exécuter

brillamment leur répertoire, comme

entité-orchestre. Que ce soit devant

l'apport des régions ou celui de

l'Agence, en matière de ventes et de

marketing, d'exploitation des

réseaux, d'ingénierie et d'architec-

ture, de finances et de personnel, de

politiques globales et d'affaires

publiques, je crois que je

NOTRE MISSION

Notre mission consiste à offrir des produits et services de télécommunications et d'information au gouvernement pour

un meilleur accès à l'information.

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--------------------------------|----|
| Le présent document | 1 |
| La mission | 2 |
| La vision | 3 |
| La stratégie | 4 |
| La structure organisationnelle | 5 |
| Le rôle de l'ATG | 6 |
| La valeur ajoutée | 13 |
| Le développement | 14 |
| Réseau de l'avenir | 22 |
| États financiers | 25 |
| Annexes | 30 |

Nota bene : Dans le présent texte, toute désignation au masculin s'entend également du féminin.

EXPLICATION DE LA PAGE COUVERTURE

L'arrière-plan, représentant une planète Terre informatisée, suggère les idées de globalisation, de communauté humaine

ou d'interconnexion.

Pendant que les lignes fines, qui symbolisent les télécommunications, l'information, les réseaux et l'architecture communale intégrée, convergent vers un point central, les petites photographies annoncent les différents chapitres du présent

rapport.

L'appellation même, enfin, montre l'ATG comme un organisme en plein mouvement vers le haut et animé par un dynamisme évident, insufflé par une équipe dévouée.

© Ministère des Approvisionnement et Services Canada 1992

N° de catalogue C035-18/1992

ISSN 1460-0000-4

Ministère des Approvisionnement et Services Canada

Ministère des Approvisionnement et Services Canada



Rapport annuel 1991-1992

AGENCE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
GOUVERNEMENTALES



CAI
C080
-A56

GOVERNMENT
TELECOMMUNICATIONS
AGENCY



A N N U A L R E P O R T 1 9 9 2 - 1 9 9 3

Canada

OUR MISSION

To bring information and telecommunications products and services to government for effective delivery of services to Canadians.

CORPORATE PROFILE

The Government Telecommunications Agency is a Special Operating Agency of the Government of Canada. It adapts the best private- and public-sector practices in providing a comprehensive portfolio of common and customized telecommunications and information products and services to federal departments and agencies. Through the Telecommunications Architect Program, GTA also plans, designs and develops the government's advanced telecommunications network architecture.

The Agency serves the federal government across Canada through District Offices organized under five Regional Headquarters located in Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg and Vancouver, as well as from its National Headquarters in Ottawa-Hull.



Explanation of cover page design: GTA is a forward-looking, customer-oriented organization which capitalizes on the best efforts of its team to provide telecommunications solutions in response to the requirement for leaner, more efficient and more accessible government. The dynamism of the relationship between the Agency and its federal and private sector allies is captured visually by the cover design portraying energetic people in motion, superimposed over a background signifying the interconnected and global nature of telecommunications.

© Minister of Supply and Services Canada 1993 • Cat. No. CO35-18/1993 • ISBN 0-662-59736

Graphic design by Pentafolio inc.

TABLE OF CONTENTS

| | |
|---|----|
| The Year in Review ... A Message from the President | 2 |
| GTA's Executive Team: Charting the Course | 4 |
| Message from the Chair, Government Telecommunications Council | 7 |
| Making the Connection: GTA's Customers | 8 |
| Innovation at Work | 12 |
| The Blueprint for the Future | 16 |
| GTA's Products and Services: Enterprising Solutions | 20 |
| Financial Review | 25 |
| Serving the Federal Government across Canada | 31 |



THE YEAR IN REVIEW ... A MESSAGE FROM THE PRESIDENT



THIS IS THE Government Telecommunications Agency's third **Annual Report**

since becoming a Special Operating Agency (SOA) in 1990.

And, even as I reflect on our achievements of the past year, at my back I hear the winged chariot of the information revolution transforming all before it in ways that we are only beginning to understand.

But one thing is clear. In the public sector, information technology is opening up new avenues for delivering government services to Canadians more efficiently and creatively than ever. At the same time, our customers are under pressure to realize this technology's potential for streamlining their operations and lowering costs.

As an SOA, GTA has dedicated itself to providing telecommunications and

information management solutions to help our customers retool for a competitive future. I believe 1992-93 has delivered the most tangible results yet.

Designing and building the government's telecommunications networks is a massive undertaking — one that no single organization can do by itself. For this reason, GTA continued to work closely with its customers and to form strategic alliances with both departments and suppliers to tap the expertise resident in government and industry. Through this strategy, we have built a high level of trust with our colleagues in the government community, and I believe many of them are beginning to see GTA as an extension of their own organizations.

One of our major thrusts this past year has been to sharpen our customer

focus. We continued to build closer working relationships with our two advisory boards — the Government Telecommunications Council (GTC) and the Telecommunications Advisory Panel (TAP) — which played active roles in guiding our services development and Architect Program activities. We also created new account teams to address customer needs more efficiently and we established focus groups to help us better understand our customers.

In line with our customer focus, one of the Agency's key corporate initiatives in 1992 was the implementation of Total Quality Management (TQM) to begin continuous improvement of our key processes. Everyone, at every level in GTA, attended TQM awareness sessions; we trained our TQM cross-functional team; we asked employees where they thought improvements could be made; and we formed working groups to implement creative solutions. As a result, I am proud to say that GTA is among the leaders in developing a full-fledged TQM culture within the Public Service.

On the products and services side, GTA continued to serve as a catalyst for Public Service renewal by providing enabling services to customers at very attractive rates.

One exciting service launched last year was the Government Videoconferencing Service. Videoconferencing offers real potential to increase government efficiency and to reduce travel costs significantly. Other new services added to our product portfolios include all-digital audio teleconferencing, two enhanced fax products and a switched data service.

To pass on further savings to our customers, we introduced a Bill Volume Discount plan. Latest estimates are that GTA was able to save the government over \$83 million in telecommunications services costs alone during 1992-93.

Government-wide connectivity — identified as a major priority by, among others, the Treasury Board Senior Advisory Committee Information Management Subcommittee (TIMS) and the GTC — is another area in which we made significant strides. With the launch of the Government Message Handling Service (GMHS), government employees can now



René Guindon

send electronic-mail messages across the country or around the world, regardless of the electronic-mail system used.

Such applications of information technology are the way forward for the Public Service, and GTA will continue to bring them to government to meet the challenges of public administration in the '90s.

I am personally very pleased that GTA was able to play a critical role within the government this past year in implementing the Telecommunications Privacy Principles introduced by the Minister of Communications. We are committed to working with our customers and suppliers to help ensure that the Principles are appropriately applied to government operations.

I believe the Agency is on the right path. The success of our customer focus and collegial approach to business is more evident each year. As the President of GTA, it is my pleasure to dedicate this report to our customers and employees — the men and women who, with their vision, cooperation and trust, are designing and building an efficient, streamlined Public Service to serve Canadians well, now and in the years ahead.

Through their efforts, GTA will continue to set new standards of excellence to help to realize the promise of telecommunications and information technology for the government and the people of Canada.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "René Guindon".

René Guindon

President

Government Telecommunications Agency

GTA 's EXECUTIVE TEAM: CHARTING THE COURSE



MESSAGE FROM THE VICE-PRESIDENT, CORPORATE MANAGEMENT

GTA's **ANNUAL REPORT** offers me the opportunity to respond to the most commonly-asked question I have received since joining the Agency via the Executive Interchange Program in October 1992. The question, of course, is: "How does

government compare to the private sector?" More telling than the question, perhaps, is the sense I have that an unfavourable response is expected.

My perspective on this question has broadened since I attended a recent government executive forum where the focus was on restructuring both services to the public and the Public Service. The issues associated with managing change and finding opportunities in difficult circumstances are global challenges. They are not unique to the Canadian government.

The most noticeable difference that I have witnessed between the public and private sectors relates to "pride" and "planning". Pride begets confidence; confidence spawns creativity; creativity involves risk-taking; risk-taking demands planning; planning establishes accountability; accountability provides for achievement; and achievement produces a sense of pride.

It should come as no surprise to those that I have had the pleasure of working with at GTA that I have a preoccu-

pation with planning. Establishing and achieving measurable objectives are prerequisites to pride. I firmly believe that this cycle of organizational effectiveness builds on itself and that the public sector is on the threshold of shifting from a climate of apology and defensiveness to



Paul Hayes

one of pride in the responsible services it provides, waving the flag of performance judged against plans.

It all begins with raising your head! In reviewing this year's **Annual Report**, I hope that customers and colleagues alike are as proud of their contribution to GTA's successes as I am to be part of your team.

Paul Hayes

MESSAGE FROM THE VICE-PRESIDENT, ARCHITECTURE AND DEVELOPMENT



Dan Sum

To achieve the seamless integrated network which is necessary for improved service to the public, interconnectivity of distributed applications in a multi-vendor environment is key. Government-wide electronic messaging and commerce are now practical realities, opening new avenues for operational efficiencies and improved public services. With this accomplished, new challenges loom in the federal arena. These include continued coordination of the planning and implementation of state-of-the-art enabling technologies and applications that support Public Service renewal and provide an electronic highway for transparent communications both internally and with the public.

In service development, our goal is very specific: To ensure the development of new services that will account for 40% of GTA's operating margin within the next five years. Our plans include videocon-

ferencing, enhanced facsimile, fibre-optic Metropolitan Area Networks, high-speed data network services and government internetworking services.

I am encouraged by our progress in the past year. I have every expectation that, with the continued participation of our government and private sector colleagues, this momentum can be sustained and our mutual goals for the future accomplished.

Dan Sum



Roger Bason

MESSAGE FROM THE VICE-PRESIDENT, MARKETING

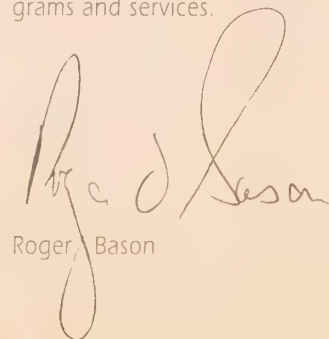
CONTINUING ECONOMIC RESTRAINT has prompted our customers to seek imaginative means of improving the quality of their service to the public, reducing costs and managing their budgets more efficiently. Increasingly, departments are identifying technology as the agent which will enable them to streamline program delivery and re-engineer the way they conduct their business.

As an SOA, GTA has dedicated itself to being a customer-driven service provider. The new account management team established by the Agency's Marketing Branch has fostered closer relationships with our customers, allowing us to develop services and features that meet both the immediate and long-term needs of the government community.

Because they realize the benefits that result from sharing resources and harmonizing programs, departments are working more closely with each other, creating a compelling need to improve the interoperability of local- and wide-area networks. The Agency has responded to this requirement by actively assisting customers to communicate government-wide by voice, electronic messaging and,

most recently, videoconferencing services. The government's goal of improving the public's access to federal programs through the establishment of Infocentres has reinforced GTA's intention to accelerate the introduction of Government Internetworking and Remote Data Access services and our commitment to be the leading provider of services that enable customers to conduct electronic commerce within and between departments.

The rapid convergence of computing and telecommunications technologies has provided us with a further incentive to develop the alliances required to provide total telecommunications solutions. I have no doubt that, by working closely with our strategic allies and customers, GTA can ensure that the Canadian public is able to make full use of federal programs and services.



Roger Bason



Robert Gervais

MESSAGE FROM THE VICE-PRESIDENT, OPERATIONS

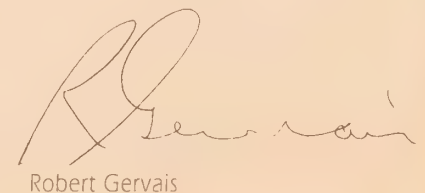
"CUSTOMER" WAS PROBABLY the word most commonly heard in the Operations group during the year. The second was "focus". We realized that we needed to concentrate on the little things to be better at the big ones. We pursued that goal by ensuring that we:

- Focused on **improved billing** to customers. The first of our billing improvements was the introduction of monthly billing for calls on the Government Inter-city Calling Service. We also reviewed and modified our billing programs to remove major irritants and get the process running on a production basis.
- Focused on **quality of service** to customers. The Agency initiated Total Quality Management, which is described elsewhere in this **Report**. TQM has helped the Agency's staff focus on the process improvements essential for enhanced customer satisfaction; the work continues.

- Focused on **running the business**. We restructured GTA's Information Technology Group — which plays a critical role in the capture, handling, processing and distribution of information necessary to provide the full range of service to customers — to permit it to contribute more effectively to the Agency's goals.

- Focused on **enhanced products** for customers. One of many improvements we initiated last year was the all-digital Government Teleconferencing Service (GTS), offering superior audio quality and flexibility. Loaded with user-requested features, GTS is extremely popular, as customers prefer to invest their scarce resources in moving information, not people.

- Focused on the **individual**. As well as making sure that staff members received appropriate training on new services and technology, GTA helped protect the privacy rights of individuals by ensuring that the Telecommunications Privacy Principles enunciated by the Minister of Communications were properly communicated to customers.



Robert Gervais

MESSAGE FROM THE CHAIR, GOVERNMENT TELECOMMUNICATIONS COUNCIL

THE ONLY CERTAINTY in today's world is change, and last year was no exception to the rule. As the Chair of the Government Telecommunications Council (GTC), I am pleased to have participated in GTA's response to developments in both the

Agency itself, the collegial process embodied by the GTC and our sister organization, the Telecommunications Advisory Panel, has evolved and matured since its inception three years ago, when GTA became a Special Operating Agency.

Through our deliberations, Council members contribute to the efficient management of the federal telecommunications infrastructure. We are especially proud of our part in helping to identify telecommunications priorities for the Agency to

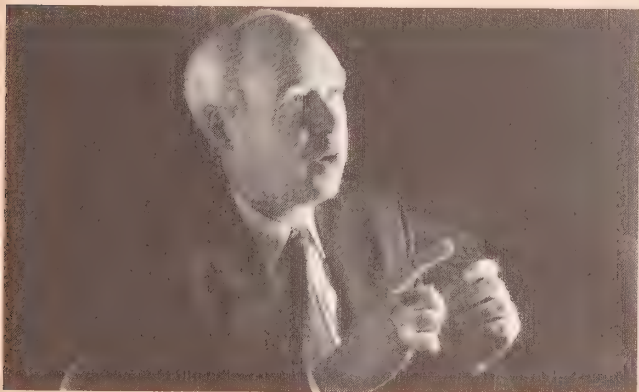
pursue in its five-year **Business Plan**. These included the continuing development of digital and value-added services and, in particular, improvements in interdepartmental communications through such vehicles as electronic messaging and electronic commerce services.

As senior federal managers, we appreciate GTA's importance as a provider of effective and value-added services. We also recognize that the Agency is a key agent for enabling government renewal and re-engineering the way it does business. I am confident that the guidance given by the Council to the Agency helps in ensuring that the government community continues to be well served through new and enhanced GTA services such as improved inter- and intra-departmental E-mail capabilities and innovative videoconferencing solutions.

The Council and the Agency enjoyed a productive and mutually beneficial partnership in 1992-93. I look forward to continuing in the same vein in the upcoming year and, through the collegial process, working together to promote the effective delivery of federal programs to the Canadian public.



Phil McLellan



Phil McLellan

government and telecommunications environments.

The Council, which represents the largest users of telecommunications services within the federal community, provides advice to the Agency on government-wide telecommunications and information management initiatives. Like the



MAKING THE CONNECTION: GTA's CUSTOMERS



Tim Smith, GTA, and Al Hagerman,
Royal Canadian Mounted Police.

SATELLITE NETWORK PROVIDES COST-EFFECTIVE POLICING FOR THE RCMP

FOR THE MOUNTIES, "getting their man" is now faster and more cost-effective than ever with GTA's Government Satellite Network (GSN).

The Royal Canadian Mounted Police (RCMP) has replaced several of its telecommunications land lines in the Far North with a GSN-based web of 50 satellite stations, and realized dramatic

improvements in network cost and performance.

The satellite system supports a number of data communications applications, including the Canadian Police Information Centre (CPIC). As a result, an officer in the North can now run a check on a driver's license issued by any province and get a response within seconds.

In addition to a response time that is consistent with that in downtown Toronto, the system gets high marks for survivability in areas where people have been known to use satellite dishes for target practice.

But the RCMP's primary reason for using GSN is savings. "It's very expensive to get communications lines into the northern part of the country," says Al Hagerman, Officer in Charge, Network Services Branch at the RCMP.

"By using this service, we were able to get our costs down to about half of what we were paying before we went over to GTA."

To meet the client's needs, the Agency negotiated a volume rate with the service supplier, and purchased and leased back the Very Small Aperture

Terminals (VSATs) to the RCMP. Moreover, by dealing with GTA, the RCMP has been able to avoid getting locked into expensive long-term contracts.

As a large organization, with a strong core of operational and technical people, the RCMP has the expertise to develop systems and evaluate telecommunications services; it therefore recognizes good value.

According to GTA Account Manager Tim Smith, the added value GTA is able to provide is the Agency's continuous efforts to make the service cost-effective for the client.

Hagerman agrees: "They worked very hard to get the cost down as far as they could. I am not sure we would have been able to do it on our own."

"By going through GTA, we got the good rates and the flexibility we were looking for."

The RCMP Data Centre, repository of the Mounties' centralized databases.



SUPPLY AND SERVICES BUILDS "CLIENT-ACCESS" NETWORK

SUPPLY AND SERVICES Canada (SSC) has seen the future. Now, it is building that future with the SSC-GTA Router Network.

The vision for the new Supply and Services is "client access to SSC services from the desktop," says Don Orr, Director General for SSC's Office and Telecommunications Services Directorate.

"It's of strategic importance to provide that capability."

According to Orr, easy, high-quality access to a range of SSC services, including purchasing, cheque production and financial control, will be available to personnel in other departments by 1996. As a result, SSC's customers will be able to manage their payrolls and purchase goods and services from their own desktops.

SSC's "client-access" vision is the department's response to increasing pressure to operate at lower cost with improved levels of service.

The first step in this long-range undertaking to provide connectivity between SSC, its client departments, and private-sector suppliers was the implementation of Local Area Networks (LANs)



Don Orr, Supply and Services, with GTA's Marcel Lachance and Jacques Adams-Robenhaymer.

as productivity tools for the department's employees, who were using PCs and Macs.

To help bring the vision to reality, SSC teamed up with GTA. The department needed the Agency's expertise to provide the connectivity. Providing connectivity is a major role of GTA's Telecommunications Architect Program.

"Without GTA, we would have had to do it ourselves, which doesn't make sense in these tough economic times," says Orr.

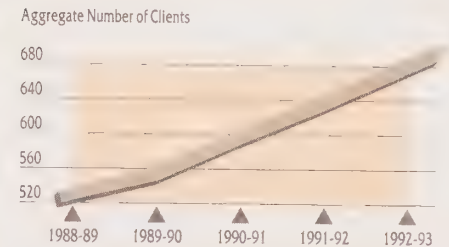
"Instead, we have a strategic alliance from which we both benefit."

SSC gains the knowledge and experience to plan a leading-edge network and implement a model for the government of the future.

For its part, the Agency gains a customer that is eager to put this type of advanced network in place right now, and one that also provides a testing ground for GTA's new common inter-networking service, which it is developing for the benefit of the rest of the government community.

"We're two departments working as one," says Orr. "It's a great way to build the future."

GROWTH IN USE OF GTA SERVICES



The aggregate number of subscribers to GTA's portfolio of products and services continues to grow, reflecting customers' satisfaction with the Agency's value-added and cost-effective approach.

GTA HELPS CBC COMPETE UNDER PRESSURE

IN A BUSINESS where not having the news before anybody else is deemed to be total failure, having the right telecommunications at the right price is crucial.

That's why CBC turned to GTA for GDCS (Government Digital Channel Service) — a high-speed voice and data service linking 26 backbone network sites from Vancouver to St. John's.

GDCS supports the Corporation's News Gathering Service, which allows editors to get news stories off mainframe computers in Toronto and Montréal, add the local angle and produce their scripts just minutes before the newscasts go on the air.

GTA's service has dramatically reduced the cost of news gathering for the CBC and helped the broadcaster resolve a compounding problem: Due to competitive and budgetary pressures, demand for information systems and telecommunications was exploding.

"We had come to the end of what we could do with the size of the loaf of bread we had," says Michael Bidder, CBC's national Director of Corporate Telecommunications. "Then GTA came along and said, 'What you've got today is going to cost you less tomorrow.'"

After converting to GDCS in 1991, CBC also switched to a discount arrangement negotiated by GTA on behalf of its customers, which provides savings of 45% on long-distance calls to locations not on the government network. And the

Corporation can still benefit from potential savings of more than 50% by using the Government Intercity Calling Service (GICS).

Back in Toronto, the Corporation is currently moving into new headquarters and transferring its voice lines to take advantage of GTA's preferred Centrex line rate. This will reduce the per-line cost from \$35 to approximately \$25 per month for over 1,000 CBC lines.

Looking ahead, Bidder sees the demand for telecommunications at CBC continuing to increase under competitive pressure to get the job done faster and ongoing restraint programs.

As a result, he's looking at video-conferencing's ability to cut travel expenses and improve productivity as well as at broadcast-quality video for moving programs between offices, to allow for more cost-efficient editing and production.

"We are always on the lookout for ways of doing more with less," he says "and GTA is always coming up with new options."



Randy Patrick, GTA
Ontario Region, and
Michael Bidder, Canadian
Broadcasting Corporation.





LEARNING NETWORK OVERCOMES DISTANCE AND COST

BRIDGING TIME ZONES at a moment's notice is the new smart way to provide training and business communications in government.

Not just a physical network, the Public Service Learning and Communications Network (PSLCN) is a centre of expertise or "one-stop shop" that provides access to the telecommunications services designed to develop and deliver training, meetings and conferences anywhere in the country.

The partners in the enterprise include the Canadian Centre for Management Development (CCMD), Training and Development Canada (TDC), Public

Works Canada (PWC) and GTA, which provides the telecommunications and information technologies.

PSLCN provides multimedia training that combines professors, graphics, video, audio and print materials in a powerful educational tool that makes the country into a virtual classroom. As a result, distance learning is "more cost-effective, timely and accessible than traditional instructional methods," says GTA Product Manager Pat McMillan.

For business communications, videoconferencing allows participants to meet right away, speeding up the decision-making process and accelerating project schedules.

CCMD, TDC and GTA members of the PSLCN confer with Gordon Parker (Canada Pension Plan), Fred Rayner (RCMP), Keith Chang (Department of Communications), and Leslie Redman (Canadian Museum of Civilization), representatives of some of the customer groups who participated in the Network's market trials.

In one of 15 major trials held in 1992, Health and Welfare Canada produced a business television event to clarify a complex piece of legislation with employees across the country. Questions were fielded from 15 sites nation-wide, and more than 500 people participated. Carole Maisonneuve, Health and Welfare Training Co-ordinator, says the results were dynamic, and educational.

"We're going through a major change in the way we do business. Going with business television really took a leap of faith, but it was a very successful event. It really helped us to focus on how we could use this technology in the future."

Museums Canada also used PSLCN to conduct an electronic tour of the Canadian Museum of Civilization in Ottawa for numerous remote sites in northern Ontario.

"The service was very supportive," says Assistant Conservator Leslie Redman. "They provided the expertise and shepherded me through the various steps."

By using innovation and technology to break down the barriers of distance and time, PSLCN delivers better training and business communications at lower cost.

"You need to be on the leading edge to introduce the most cost-effective ways of doing technology-assisted training and communications," says McMillan, "and that's what PSLCN plans to do."

INNOVATION AT WORK

A CULTURE OF QUALITY

GTA'S EMPHASIS on continually improving customer satisfaction prevailed in every aspect of its work last year, but nowhere



was it more apparent than in the Agency's commitment to the concept of Total Quality Management.

In GTA's view, TQM denotes a corporate culture in which there is a fundamental belief that the customer is paramount and deserves excellent service; that all staff members, including those not on the front lines, have important parts to

play in ensuring customer satisfaction; and that the more involved employees are in determining organizational goals, the more they will be committed to achieving those objectives.

Introductory steps in GTA's launching of TQM included a survey to determine customers' thinking about the Agency's service; organization-wide personal interviews of all GTA's employees to solicit their concerns and suggestions regarding the provision of quality service; approval of a TQM plan for the organization; demonstration by senior management of its commitment to the initiative; and nation-wide involvement of staff in TQM awareness sessions.

By the end of the fiscal year, the Agency had in place all the tools and structures required to undertake full TQM implementation. These arrangements included the Total Quality Steering Committee, representing GTA's senior management; the cross-functional Total Quality Team, with membership from each of GTA's branches and regions; and eight Business Process Improvement Teams, to carry out assessments of the Agency's processes. Our government



A talented artist as well as an engineer, GTA's Anne Philpott won the People's Choice Award in the Minister's Art Competition.

colleagues and customers are watching us with keen interest, with a view to implementing similar initiatives in their own departments.

SERVICE THAT RESPONDS

GTA's CUSTOMER-DRIVEN approach led to our establishment of the Customer Assistance Centre (CAC), which serves as a central contact point for registering client concerns, queries and feedback. In the past, customers did not always know where to turn for answers. Now, the CAC staff handles some 1,300 calls monthly, providing prompt, courteous responses while analyzing the reasons for recurrent questions with a view to improving customer service.

The Agency recognizes the importance not only of responding to customer concerns, but of knowing what customers want in the first place and helping them to get it — at the right time, at a competitive

price and in a satisfactory manner. Accordingly, in the past year, the Agency restructured the Account Management team in its Marketing Branch.

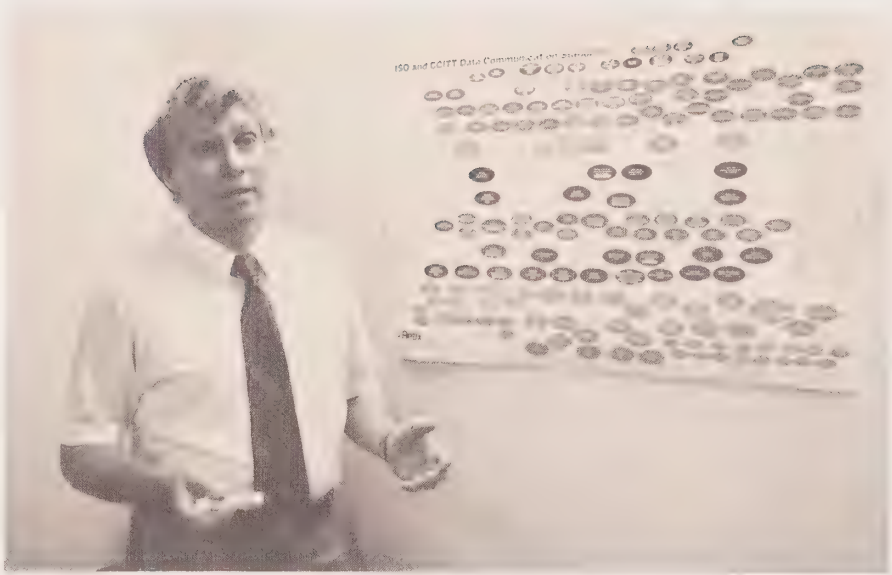
The first of its kind in the Canadian Public Service, the team is based on the flat organization concept, providing a single point of contact for GTA's customers. Formerly, clients dealt with several different product specialists. Now, each of GTA's customers is served by a specific Account Manager, who receives training on all of the Agency's services and is supported by a professional Product Management team. This team assists the Account Manager to serve the customer, the focus of all their efforts.

A GOOD CORPORATE CITIZEN

LAST JUNE, the 6,000 telephone subscribers in Kirkland Lake entered the age of digital communications, thanks in part to the efforts of GTA. The Agency's John Da Pra worked closely with the local telephone company to advance its modernization schedule to provide a relocating Veterans Affairs office with the same telecommunications capability it enjoyed in Toronto. As a result, Kirkland Lake is now served by a new, fully-digital switching office that supports fibre-optic long-distance calling instead of by the 28-year-old, step-by-step central office that previously served the townsfolk.

A similar cooperative effort between GTA and another supplier resulted in the installation of a new digital multiplex system to serve 20,000 residents in the Sydney/Cape Breton area.

GTA's commitment to good corporate citizenship extends to youth. The Agency provides opportunities for secondary and post-secondary students to gain work experience, mainly through the co-op education program and through contracts to recent university graduates. About 80% of the Ontario Region's staff graduated from the co-op work placement program undertaken jointly by GTA and Sheridan College, and former co-op students make up a fourth of Headquarters' Information Technology group. Furthermore, in recognition of the global nature of telecommunications, the Agency provided a six-month work assignment to Bernadette Bôle-Besançon, an engineering student from France. The experience broadened her knowledge and that of all who worked with her, strengthening international ties.



SETTING THE STANDARD IN PROFESSIONALISM

THE INVOLVEMENT of GTA's Architecture and Development Branch in setting federal, national and international telecommunications standards is a clear illustration of the professionalism and ability of the Agency's staff. GTA's Bruce Catley is the Chair of the Database Working Group of

Bruce Catley and his GTA colleagues have contributed to the development of national and international telecommunications standards.



Burlington teleworkers Donna Bentley, Don Walker (standing) and Dilu Kalsi with their Ontario Region colleague Terri Jesswani (seated left).

the International Organization for Standardization (ISO)/International Electrotechnical Commission (IEC) Joint Technical Committee on Information Technology; other GTA employees contribute their expertise to such organizations as the Canadian Standards Association and the ISO.

COMMUNITY SPIRIT — GTA's STAFF HAS IT!

GTA'S EMPLOYEES are much more than a group of highly-skilled professionals. They are multi-dimensional individuals whose interests run from coaching minor hockey

to raising funds for battered women's shelters, and whose talents contribute to the betterment of their communities.

Susan Coulas, a GTA telecommunications analyst in the Ontario Region, and a volunteer on the crisis hot line for New Hope Community Services, has used her telecommunications skills to implement a system to switch calls to the homes of hot-line volunteers so that, even when doing the midnight shift, they can sleep while waiting for the next troubled caller.

A member of Oakville's Erinoak Treatment Centre Special Education Advisory Committee, Charlotte Perrenoud, another of GTA's regional employees, represents the educational interests of children with disabilities. Her awareness of these issues has helped her in her job, where she is compiling a database of special needs telecommunications auxiliary equipment which provides workplace assistance to people with physical disabilities.

The Agency's Donna Ward was Co-chair and a key organizer of a Department of Communications conference designed to promote understanding and raise awareness of the professional and personal concerns of women and men in the workplace. Entitled "Sharing the Load — Finding the Balance", the conference addressed such topics as gender awareness and partnerships to create a better workplace.

TELEWORK — PRACTISING WHAT WE PREACH

DONNA BENTLEY no longer has a three-hour daily commute to and from the Agency's Ontario Regional Office in Toronto, because she now works in a satellite office near her home in suburban Burlington. Together with eight other Agency colleagues and eleven Department of Communications employees, Donna is participating in a Telework pilot project operating under Treasury Board guidelines.

The pilot links GTA's Burlington and Toronto offices through a high-tech telecommunications system based on data communications, electronic file management, voice communications and special facsimile arrangements. The project clearly illustrates the Agency's innovative spirit, and is a practical demonstration of state-of-the-art telecommunications services in action.

STRATEGIC ALLIANCES

ITS COMMITMENT to forming strategic alliances with organizations in the public and private sectors is one of the Agency's greatest strengths. These relationships ensure that GTA is always aware of, and able to respond quickly to, customer requirements. At the same time, the

Agency is also aware of the very latest breakthroughs in the domestic telecommunications industry and is therefore in a position to incorporate them into its own services, providing a major market for the products of Canadian businesses.

The Government Videoconferencing Service is a perfect example of this kind of synergy, as it is the platform for the Public Service Learning and Communications Network, a distance-learning application that GTA developed jointly with the Canadian Centre for Management Development, Training and Development Canada and Public Works Canada. In striving to stimulate the domestic telecommunications industry, the Agency operates in a multi-vendor environment and, in doing so, acts as a catalyst for the formation of business alliances within the private sector. When designing GVS, GTA entered into supply arrangements with the Canadian companies Unitel, Telesat, Carota and Optinet and with the Stentor group, which in turn allied themselves with systems integrators and manufacturers such as Adcom, CLI, CBCI/Internet, Norstan, Picturitel and BT Canada Inc.

Other agreements include one between the Agency and the Treasury Board Secretariat concerning access to government information databases, which will permit the eventual exchange of messages and information between different LANs and the development of

electronic directories. On the private-sector side, the Agency and the Institute of Market Driven Quality at the University of Toronto entered into an alliance for the implementation of Total Quality Management at GTA.

HONOURS AND ACHIEVEMENTS

LAST SPRING, the Agency's Telecommunications Architect Program was nominated for the Computerworld Smithsonian Award, one of the most prestigious honours in the computer industry. The competition is billed as "a search for heroes" and involves projects in which information technology has been "an engine of positive change" to the benefit of society. The award is sponsored jointly by the Smithsonian Institute and **Computerworld**, a leading journal in the information-technology field. GTA's nomination is particularly noteworthy, as there were only four Canadian nominees and the Agency was the sole representative of the Canadian public sector.

Back in Ottawa, the Time Group of Companies presented the Agency with a formal letter of appreciation for the role

that GTA had played in developing and sharing telecommunications technology. Under contract to the Agency, Time offered voice messaging services to government users in the Ottawa-Hull area. After three years, the Agency reviewed its involvement and determined that its efforts would be better focused on other priorities. Accordingly, GTA withdrew its shared voice messaging service and ensured a smooth transition for Ottawa-Hull customers wishing to remain with Time. The company now provides employment for 25 people. In thanking GTA for acting as a catalyst in creating these private-sector jobs, Time's staff noted that these benefits had come about without spending large amounts of public dollars.

GTA's success is based on the pride and professionalism of its employees and is expressed in the spirit of innovation that motivates their actions.



Robert Gervais receiving letter of appreciation on behalf of GTA from the President of the Time Group of Companies, Mr. Botho von Hampeln.

THE BLUEPRINT FOR THE FUTURE

TO OBTAIN THE MAXIMUM benefits of information technology, the government needs the right telecommunications infrastructure, one that has the power of



The 1992 Telecommunications Architect Program Forum was the most successful to date, attracting more than 450 registrants.

universality as well as speed. Universality depends on rules by which the participants agree to play. This is why we need a blueprint to point us in the right direction.

Development of the blueprint for the future is the "raison d'être" of the Government Telecommunications Architect function, for which GTA is the focal point.

The centrepiece of the blueprint is a network which will provide the necessary communications links for all advanced applications foreseen in the government. Successful implementation of this network will improve the efficiency of government operations and provide Canadians with better access to federal services.

GTA's vision is that of a seamless network for communications and information processes in the government, in a distributed departmental information-management and multi-vendor environment. The strategy to achieve this vision is based on open network architecture and technology.

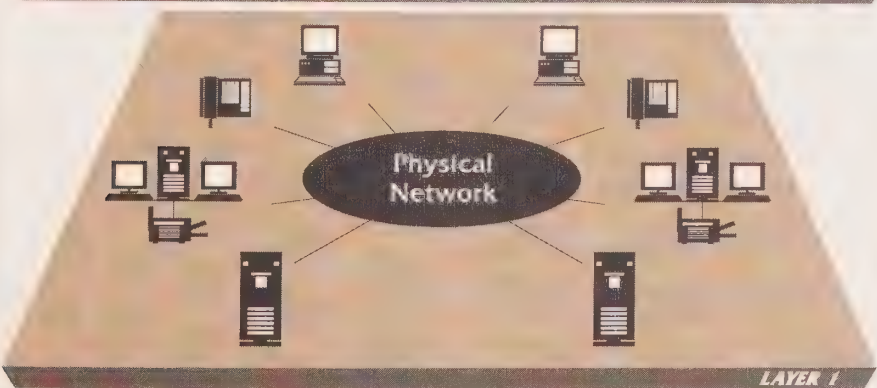
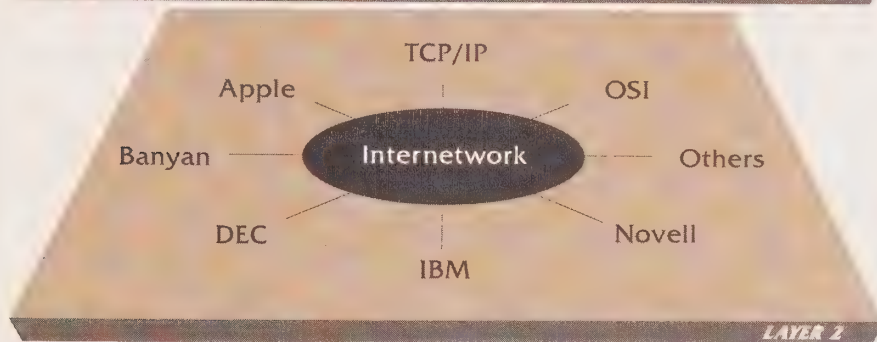
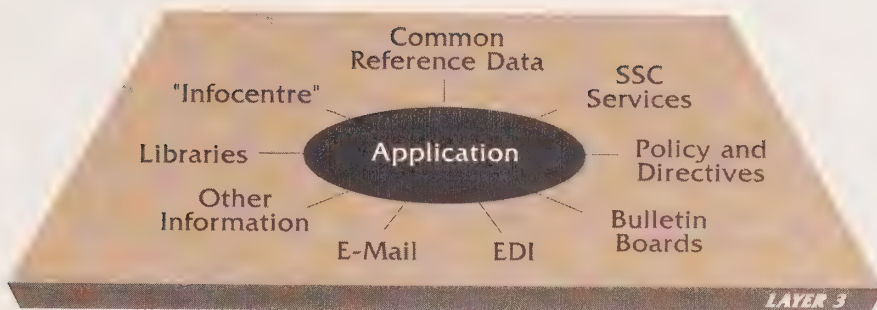
According to the blueprint, different LANs in government departments

will be able to interconnect through the enterprise-wide network and conduct business throughout the government and beyond. And they will be able to do so regardless of the differences in physical configurations and proprietary protocols.

To help deal with the problems of incompatibility occurring at various levels of the adopted Open Systems Interconnection (OSI) reference model, the infrastructure requirements were defined as three separate layers. The **Physical Network Layer** defines the physical connection requirements between LANs, mainframe computers, and individual users.

Luis Rodriguez Rosello, representing the Commission of European Communities at last year's Forum.





The Physical Network Layer will connect all types of terminal equipment.
 The Internetwork Layer will enable interoperability throughout the government and beyond.
 The Application Layer will simplify access to diverse applications in the government.

The **Internetwork Layer** defines how to deal with different protocols in the network. This allows normally incompatible equipment and sub-networks to communicate. The **Application Interconnection Layer** addresses the incompatibility problems of proprietary applications, such as different E-mail programs.

The value of this approach is its ability to deal separately with the issues affecting the three layers. In this way, each layer can be developed relatively unaffected by the issues associated with the other layers.

PHYSICAL NETWORK LAYER

IN COOPERATION with the user departments, GTA launched several initiatives in the last year which will advance the development of the future network's physical layer:

To evaluate new transmission technologies that could support a high-speed network and multi-media applications, the Agency began planning a pilot project in cooperation with Newbridge and Unitel. The project will test the feasibility



Ian Clark, Secretary of the Treasury Board, was one of many Forum speakers.

Mary-Ann Lawler, Chair of the ISO/IEC Joint Technical Committee – 1, providing an informative Forum briefing on international progress in open network implementation.



of using frame relay technology for fast packet transmission. Transmission speed can be doubled simply by using a different method of packetizing information.

GTA began an analysis of the Asynchronous Transfer Mode (ATM) protocol. The ATM approach is to transfer fixed-sized blocks of information, at different time intervals, depending on available bandwidth. In this way, flexible bandwidth can be provided according to demand at any particular time, thus avoiding inefficiencies such as those that are the result of protocols requiring dedicated facilities.

Working closely with the Department of National Defence, GTA issued a Request for Proposal (RFP) for a fibre-optics network to serve the Ottawa-Hull area. The network will provide high-speed connection for government offices throughout the region.

GTA also collaborated with the Communications Research Centre in analyzing and planning Personal/Wireless Communications in the government. This project is another step towards the introduction of technology to further improve service to the public.

INTERNETWORK LAYER

THE INTERNETWORK LAYER is based on the premise that the proprietary network protocols of IBM, DEC, Novell, Banyan, and others will continue to operate within the government for the foreseeable future. Therefore, a way must be found to permit interworking between them.

On the advice of the Core OSI Working Group, GTA decided to bridge the protocol gap by employing, in the network, routers which meet internationally-accepted OSI standards. The OSI reference model was adopted as both the objective to achieve and direction to follow to provide true government-wide interoperability.

To determine the effectiveness of this solution, the Agency embarked on the Government Router Network Pilot Project

in 1992-93. Several departments were connected to the network in different locations across Canada. Evaluation of the results has confirmed the feasibility of the router approach.

As one of the most active advocates for the development of an internetworking capability in the government, Supply and Services Canada became the first department to use the government internetworking service that GTA is developing. SSC's dependence on advanced communications systems to support its progressive information-technology strategy illustrates the importance of the architected approach to telecommunications and the urgency of adopting the new networking technologies.

APPLICATION INTERCONNECTION LAYER

THE THIRD LAYER of the enterprise network, the Application Interconnection Layer, deals with the accessibility of various departmental and common applications in the government, such as electronic messaging and database access.

Until now, the most notable characteristic of the various electronic messaging systems in use in the government has been their inability to communicate with one another. This problem has been overcome by the Government Message Handling Service (GMHS). Based on the internationally-adopted X.400 standard, the architecture for this service not only allows different departmental messaging systems to work with one another, but also paves the way for Electronic Data Interchange (EDI) and electronic directory applications.

GMHS has been tested, and departmental electronic messaging systems are now being connected to the service.

GTA's current planning for government-wide EDI, as an "overlay" application on the GMHS system, calls for pilot projects to be conducted in 1993-94, with the Agency, Supply and Services Canada (both now part of Government Services Canada), and Revenue Canada – Customs and Excise (now the Department of National Revenue) as participants.

A closely-related need is for electronic messaging users to be able to easily locate the messaging addresses of other users. Because there are over 200,000 personal computers in use in the federal government and most departments have

their own electronic messaging systems, the importance to government efficiency of this capability is clear. In addition, the architected solution must not only meet current needs; it must be able to handle the rapid increase in the number of potential users as electronic messaging systems are connected to GMHS.

GTA has identified X.500 standards and technology, which permit dissimilar directory systems to be inter-linked, as the vehicles to provide the necessary inter-connectivity. As a result, the Agency has undertaken an X.500 directory project, with the objective of meeting the immediate needs of GMHS users for a standards-based directory solution to support both centralized and distributed electronic directories.

GTA plans to issue an RFP to determine the viability of, and costs and implementation schedules for, an X.500-compliant electronic directory. Implementation will be carried out in consultation with departments.

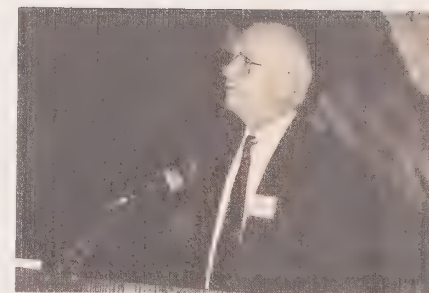
In the past year, the Architect Program also developed a method of implementing network registration conforming

to OSI standards. In addition, it has continued its progress in planning a system to permit remote access to databases.

AN ONGOING CHALLENGE

THE BLUEPRINT for the future must be updated regularly to reflect changes occurring in the technological, regulatory and social environments. It must remain sensitive to the varied needs of and economic factors affecting users, and must continue to guide the evolution of networks and services in response to the emerging government structure.

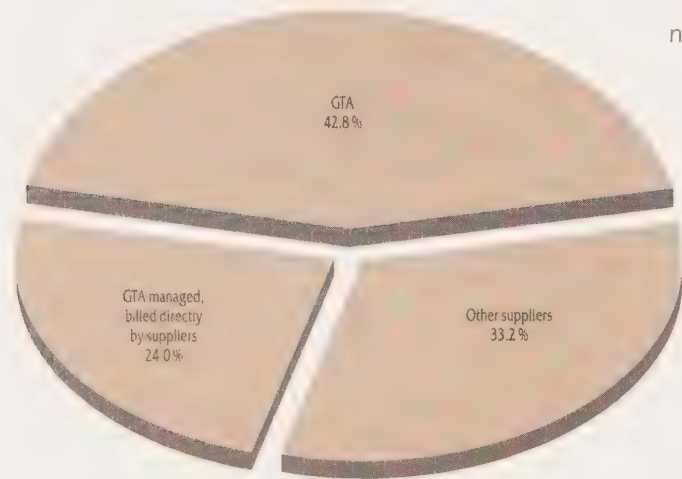
Developing and pursuing the blueprint's objectives will require continuing active participation by industry and, most importantly, by GTA's colleagues and customers in the federal community.



J.A. Macdonald, Comptroller General of Canada, speaking about the key role of telecommunications and information technology in government renewal.

GTA's PRODUCTS AND SERVICES: ENTERPRISING SOLUTIONS

GTA's MARKET SHARE



GTA maintained its predominance in the government telecommunications services market in 1992-93.

IN THE THREE YEARS SINCE GTA was designated as a Special Operating Agency, its customers have become increasingly enthusiastic about the Agency's new way of doing business. They appreciate its focused response to their needs, and have demonstrated their satisfaction by overwhelmingly turning to GTA when seeking imaginative and cost-effective information-technology and telecommunications solutions. The Agency has enhanced departments' ability to serve Canadians, while providing value to the Crown — through GTA, it is estimated that savings of over \$83 million were realized by the government in the last year.

Although it secured two-thirds of the government telecommunications market in 1992-93, success has not made GTA complacent. It continues to explore innovative ways to serve its customers better. The Agency has accordingly embarked on an inventive new endeavour — the establishment of user focus groups. This initiative is consistent with the Agency's commitment to collegiality, which permits customers to be more than simply purchasers of products; they are partners whose advice and counsel is valued and applied to the enhancement and development of services.

By becoming more sensitive to customer needs, GTA has been able to add value to both its traditional and exciting new services. The following brief overview of the Agency's achievements in the past year illustrates its commitment to excellence.

LOCAL SHARED SERVICES (LSS)

WITH MORE THAN 275,000 users, GTA's Local Shared Services are those most familiar to customers. LSS include local telephone and cellular telephone services, facilities management, administrative support, and, in certain locations, voice messaging.

The LSS portfolio includes the Government Consolidation Management System (GCMS), an automated order processing and inventory system that helps customers control and manage their telephone systems by providing inventory, cost and order information that is complete, accurate and up to date. The creation of the GCMS database began in 1992-93, and information on more than 40,000 lines has already been loaded. When rollout of the system is finalized this year, the database will contain data on 55 consolidations and over 200,000 lines.

As well as delivering common services to departments, the Agency negotiates low rates on behalf of customers for local telecommunications services delivered directly to the federal community



by the private sector. For example, through this type of arrangement, federal cellular telephone subscribers obtain free features and discounted rates, but are billed directly by the service provider. These negotiations are part of the value-added service that GTA provides to clients at no charge.

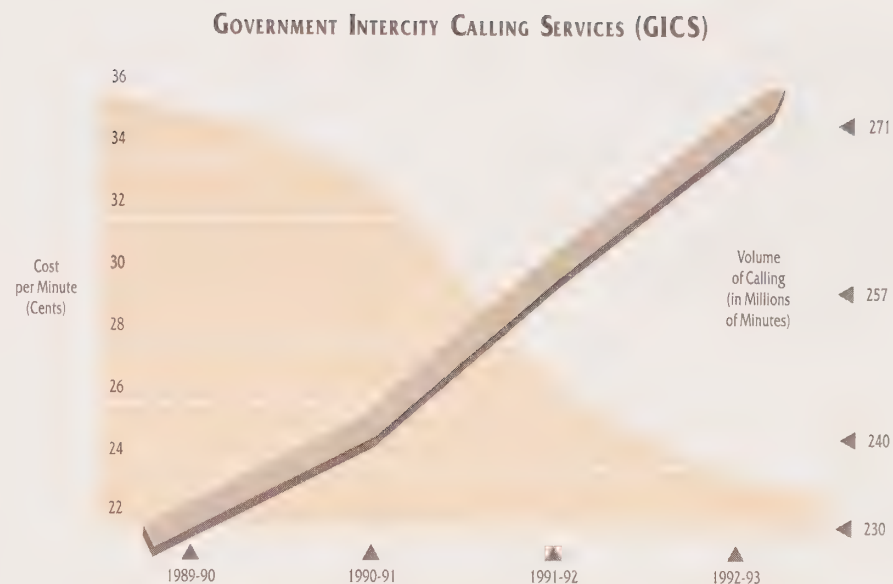
In 1992-93, GTA converted to monthly invoices for Agency-billed LSS accounts. The new system is more timely, as invoices are based on actual data for the previous month. This increases billing accuracy and customers' understanding of the invoices. On another front, the initial steps were taken for the eventual production of an electronic version of the government telephone directory.

GOVERNMENT INTERCITY CALLING SERVICE (GICS)

THE LARGEST PRIVATE network in Canada, the Government Intercity Calling Service provides long-distance voice, data and facsimile services to federal government

subscribers. While GICS usage increased over the past year to 260 million minutes, customers enjoyed price reductions amounting to \$13.5 million. These savings were the result of both GTA's low basic rates and the Agency's newly-introduced Bill Volume Discount plan. Through an agreement which GTA negotiated with suppliers, the Agency's customers are also able to benefit from price reductions on off-net calls.

GTA continued to develop services to meet customers' requirements. New GICS services include Telefax, for basic point-to-point facsimile, and Telefax Plus, an enhanced service that simplifies faxing to multiple addresses while saving time and resources. Also new is Tele56, an enhanced switched data service that transmits at 56 kilobits per second and supports a variety of applications, such as videoconferencing and telecommuting. To facilitate telecommunications management, both Telefax and Tele56 usage can be identified separately on call-detail reports.



While the volume of intercity calling on the GICS has increased, costs to customers continue to decline.

In the past year, the Overseas Calling Service was extended to Québec consolidations, permitting callers in more locations to benefit from international GICS (IGICS) rates. The IGICS rates and the savings available through the Bill Volume Discount plan resulted in price reductions



of 10% to 15% over commercial international long-distance rates. Another GICS development was the introduction of monthly billing for on-net calls. The Agency also worked closely with departments to guide them in their implementation of call-detail management practices. Consistent with the Telecommunications Privacy Principles established by the Minister of Communications, the management practices ensure that the privacy rights of individuals are protected.

GOVERNMENT DIGITAL CHANNEL SERVICE (GDCS)

GROWTH IN THE USE of the Government Digital Channel Service continues to be explosive. There are now over 750,000 circuit miles in place, an increase of 50% in one year. Customers appreciate the versatility of this dedicated end-to-end service that carries data, video and integrated applications traffic. They also like its cost-effectiveness and the fact that GDCS is customized to their particular requirements. In the past year, savings of \$15 million were realized by users of the service, which is offered at 37% to 80% less than comparable intercity commercial services. GDCS subscribers also benefited from the extra savings provided through the Agency's Bill Volume Discount plan, which was introduced last year.

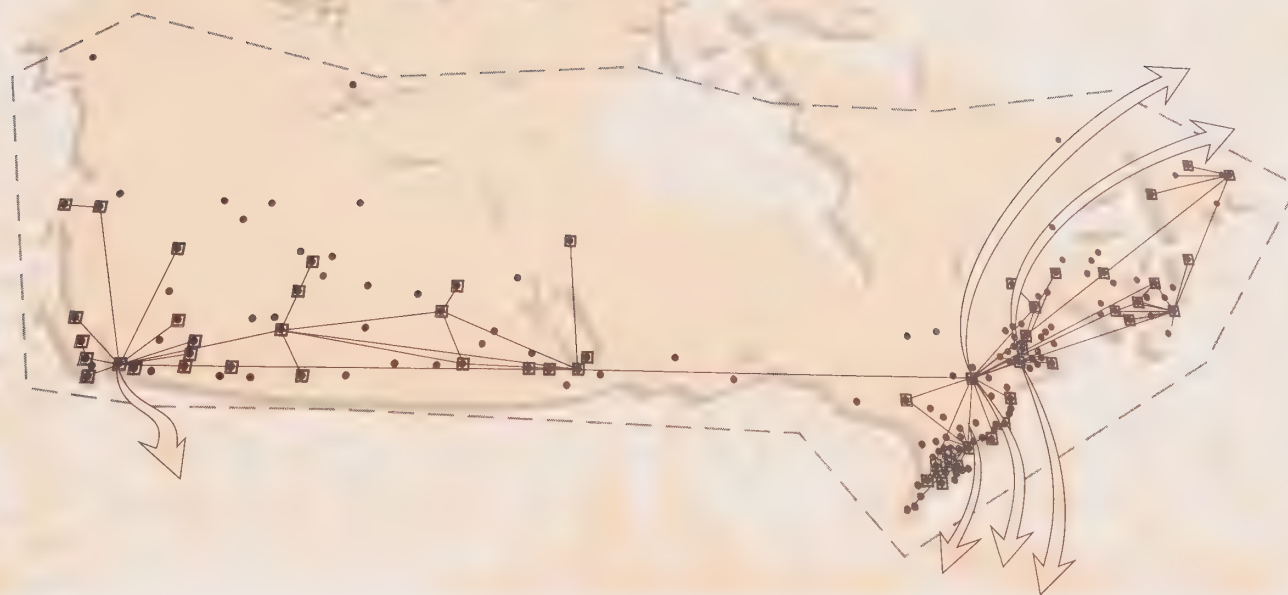
Now available in 160 serving areas across Canada, GDCS is the ideal service

for building departmental backbone network infrastructures, as it provides transmission capabilities for a wide range of applications. It also permits the integration of data, image and video traffic on a single digital network for added efficiency and savings. GDCS supports the latest and most advanced telecommunications applications, and will provide the platform for future developments such as frame relay services for data communications.

GOVERNMENT MESSAGE HANDLING SERVICE (GMHS)

AS ELECTRONIC MESSAGING became more widespread in the federal community, it became increasingly obvious that users of dissimilar E-mail systems needed a mechanism which would permit them to communicate with each other. GTA





GTA NETWORK COVERAGE

INTERCITY CALLING SERVICE

The Government Intercity Network is shown in black.

Consolidations and Direct Access Intercity (DAIX) sites are shown as squares. Four new consolidations were added in the review period: Chatham, Kitchener and Windsor in Ontario, and Amherst in Nova Scotia.

Government Intercity Calling Service (GICS) trunk groups and foreign exchanges are represented as lines.

Access to the U.S. (including Alaska and Hawaii), Bermuda and the Caribbean (excluding Cuba) is provided by four WATS groups, represented as coloured arrows, which originate in Vancouver, Toronto, Ottawa and Montréal.

The first two phases of the International Government Intercity Calling Service are represented by arrows emanating from the Ottawa-Hull and Québec regions. Among the locations served by IGICS are Cuba and Mexico.

GOVERNMENT PACKET NETWORK

Serving areas are shown as dots.

GOVERNMENT SATELLITE NETWORK

The outlined area represents the broadcast footprint of the Ku band, while the rest of northern and Arctic Canada is served by the C band.

stepped into the breach by developing the Government Message Handling Service, an example of the Agency's commitment to innovation and value. Based on the international X.400 standard for electronic messaging, GMHS is equipped with the full administrative and support functions essential for high-volume message handling.

This exciting new service permits customers to exchange messages, documents and computer files with users of different E-mail systems in government

departments, with the Government Electronic Messaging and Document Exchange Service (GEMDES) and Senior Executive Network (SEN) messaging communities, as well as with subscribers to other public and private E-mail systems. Through the use of GMHS, customers will be able to achieve the long-sought goal of global electronic messaging connectivity, as the service will provide the backbone for X.500 electronic directories.

Specifically designed for the federal environment, GMHS supports French

character texts and Electronic Data Interchange transactions. Offered at rates considerably lower than those charged for similar commercial services, GMHS has a flat-rate billing structure. In recognition of the value provided to the Crown by GMHS, development of the service has

been identified as a major telecommunications priority by the Comptroller General's Office, the Government Telecommunications Council and TIMS.

GOVERNMENT VIDEOCONFERENCING SERVICE (GVS)

ANOTHER NEW SERVICE generating intense interest and excitement is the Government Videoconferencing Service. The perfect response to PS 2000 training recommendations and Prosperity Initiative calls for increased productivity and performance levels, GVS provides an interactive audiovisual capability for both a national network of electronic meeting rooms and a virtual nation-wide classroom for business communications and distance learning. Predictions are that 10% to 15% of government travel will be replaced by videoconferencing, resulting in annual savings of \$80 to \$120 million.

GTA has formed alliances with every major Canadian videoconferencing vendor for the provision of the components of the service. By doing so, the Agency has not only ensured low rates for its

customers, it has stimulated the growth of the videoconferencing industry in Canada. GTA is the only supplier in the Canadian market offering all aspects of a videoconferencing service, including advisory services, consulting and assistance in designing the network, procurement, reservations, bridging of multi-point control units, terminal equipment, network services and training.

Customers have two service options when subscribing to GVS. The first is a dedicated service configured to meet the needs of specific departments. It is made

up of switched networks based on GTA's low-cost Tele56 and GDCS services. The second, Videoshare, is a service arrangement through which GTA acts as a strategic broker on behalf of larger departments, selling surplus videoconferencing time, via a centralized reservation service, to small and medium-sized departments that only have occasional requirements for videoconferencing services. Sharing of the service optimizes departments' investment in GVS, and provides extra value to the Crown.

Departments have found that videoconferencing offers increased efficiency as well as savings on travel costs.



FINANCIAL REVIEW

MANAGEMENT REPORT

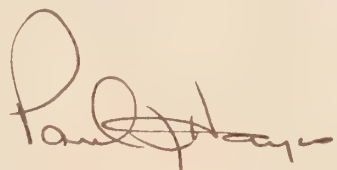
THE CORPORATE MANAGEMENT Branch has prepared the following financial statements in accordance with Treasury Board's policy and procedures for revolving funds, the relevant requirements and standards of the Receiver General for Canada and the accounting policies given in Note 2 (see page 29).

They include estimates based on the experience and judgement of GTA's management team. Certain of the previous years' figures have had to be revised due to the format selected for the statements this year.

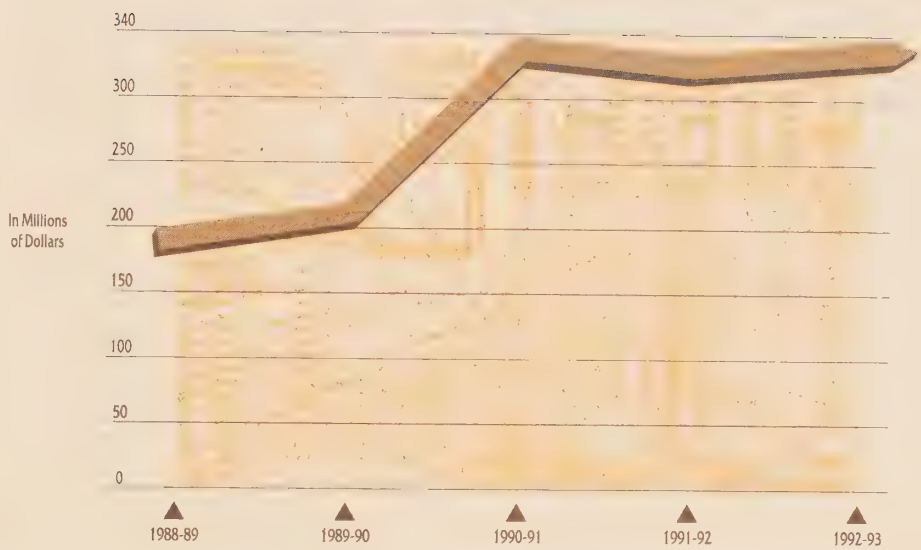
GTA maintains accounting, financial, and management and information control systems as well as management practices developed to provide reasonable assurance that reliable and accurate

information is available when required. These systems and practices also permit economical and efficient management of public funds and guarantee that transactions follow the prescribed regulations,

respect parliamentary authorities and are properly recorded. Finally, they form the basis of an integrated financial information system for reporting on the operations of the Revolving Fund.



Paul Hayes
Vice-President
Corporate Management



GTA'S REVENUES

The Agency's revenues now include figures for GTA services which are billed directly by carriers.

Government
Telecommunications
Agency

BALANCE SHEET

AS AT

MARCH 31, 1993

(Preliminary Statement)

The accompanying
notes are an integral
part of the Financial
Statements.

| | 1992-93 | 1991-92 |
|--|---------------------------|---------------|
| | (in thousands of dollars) | |
| ASSETS | | |
| Current | | |
| Accounts Receivable | | |
| Government of Canada | 38,407 | 35,738 |
| Outside Parties | 2,891 | 2,045 |
| Prepaid Expenses | — | 3 |
| | 41,298 | 37,786 |
| Capital at Cost (Note 3) | 8,339 | 6,803 |
| Less: Accumulated Amortization | (4,999) | (4,024) |
| | 3,340 | 2,779 |
| Other | | |
| Deferred Charges | 36 | 63 |
| | 36 | 63 |
| | 44,674 | 40,628 |
| LIABILITIES | | |
| Current | | |
| Accounts Payable | | |
| Government of Canada | 1,014 | 328 |
| Outside Parties | 14,232 | 14,936 |
| Current Portion of the Provision for Employee Termination Benefits | 38 | 42 |
| Deferred Revenue | — | 1,900 |
| | 15,284 | 17,206 |
| Long-term | | |
| Provision for Employee Termination Benefits | 1,766 | 1,528 |
| Deferred Revenue | 54 | 147 |
| | 1,820 | 1,675 |
| EQUITY OF CANADA | | |
| Accumulated Net Charge against the Revolving Fund's Authority | 13,817 | 8,637 |
| Accumulated Surplus | 13,753 | 13,110 |
| | 27,570 | 21,747 |
| | 44,674 | 40,628 |

Government
Telecommunications
Agency

STATEMENT
OF OPERATIONS
FOR THE
YEAR ENDED
MARCH 31, 1993

(Preliminary Statement)

The accompanying
notes are an integral
part of the Financial
Statements.

| | 1992-93 | 1991-92 |
|--|---------------------------|----------------|
| | (in thousands of dollars) | |
| REVENUE | | |
| Telecommunications Services: | | |
| Direct Billings by Carriers | 115,194 | 109,330 |
| Customized | 90,566 | 106,014 |
| Government Intercity Calling | 64,229 | 69,277 |
| Government Digital Channel | 25,063 | 8,154 |
| Local | 10,340 | 8,702 |
| Government Packet | 10,203 | 8,669 |
| Electronic Messaging | 3,012 | 3,834 |
| Videoconferencing | 1,399 | — |
| Other Network | 363 | 112 |
| Other Revenue | 2 | 2 |
| Total Revenue | 320,371 | 314,094 |
| EXPENSES | | |
| Operating Services: | | |
| Direct Billings by Carriers | 115,194 | 109,330 |
| Customized | 89,935 | 104,794 |
| Government Intercity Calling | 45,330 | 49,481 |
| Government Digital Channel | 20,534 | 5,862 |
| Government Packet | 9,558 | 9,120 |
| Local | 8,639 | 8,872 |
| Electronic Messaging | 2,005 | 2,763 |
| Videoconferencing | 1,183 | — |
| Other Network | 343 | 110 |
| Unallocated Cost of Sales | 1,735 | 122 |
| | 294,456 | 290,454 |
| Management Services: | | |
| Salaries | 8,827 | 7,338 |
| Termination Benefits | 324 | 180 |
| Professional Services | 6,126 | 4,425 |
| Telecommunications, Freight and Travel | 1,620 | 1,298 |
| Rental, Building and Equipment | 1,595 | 1,129 |
| Information and Software | 893 | 563 |
| Repairs, Materials and Supplies | 789 | 884 |
| Amortization | 521 | 372 |
| Loss on Disposal of Capital Assets | 46 | 12 |
| Other | 15 | 6 |
| | 20,756 | 16,207 |
| Telecommunications Architecture: | 3,542 | 904 |
| Less : Customer Funding | (1,768) | (25) |
| | 1,774 | 879 |
| Interest Charges on the Revolving Fund | 2,742 | 611 |
| Total Expenses | 319,728 | 308,151 |
| NET SURPLUS | 643 | 5,943 |

STATEMENT OF ACCUMULATED SURPLUS FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 1993

(Preliminary Statement)

| | 1992-93 | 1991-92 |
|-----------------------------|---------------------------|---------------|
| | (in thousands of dollars) | |
| Balance, Beginning of Year | 13,110 | 7,167 |
| Net Surplus for the Year | 643 | 5,943 |
| BALANCE, END OF YEAR | 13,753 | 13,110 |

STATEMENT OF CHANGES IN FINANCIAL POSITION FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 1993

(Preliminary Statement)

| | 1992-93 | 1991-92 |
|--|---------------------------|----------------|
| | (in thousands of dollars) | |
| Operating Activities | | |
| Net Surplus for the Year | 643 | 5,943 |
| Add: Provision for Termination Benefits | 324 | 180 |
| Amortization | 1,127 | 980 |
| Loss on Disposal of Fixed Assets | 46 | 12 |
| Amortization of Deferred Charges | 25 | 10 |
| Less: Amortization of Deferred Revenue | (92) | (51) |
| | 2,073 | 7,074 |
| Changes in Current Assets and Liabilities | (5,434) | 2,981 |
| Changes in Other Assets and Liabilities | | |
| Deferred Charges | — | (68) |
| Payments on and Change in Provision for Employee Termination Benefits | (87) | (125) |
| Accrued Revenue | — | 1 |
| | (87) | (192) |
| Net Financial Resources (Used) Provided by Operating Activities | (3,448) | 9,863 |
| Investing Activities | | |
| Fixed Assets | | |
| Purchased | (1,731) | (1,109) |
| Net Financial Resources Used by Investing Activities | (1,731) | (1,109) |
| Net Financial Resources (Used) Provided and Change in the Accumulated Net Charge against the Revolving Fund's Authority Account, during the Year | (5,179) | 8,754 |
| Accumulated Net Charge Against the Revolving Fund's Authority Account, Beginning of Year | (8,638) | (17,392) |
| ACCUMULATED NET CHARGE AGAINST THE REVOLVING FUND'S AUTHORITY ACCOUNT, END OF YEAR | (13,817) | (8,638) |



NOTES TO
FINANCIAL STATEMENTS
FOR THE YEAR ENDED
MARCH 31, 1993

(Preliminary Notes)

1. Purpose and Authority

The Government Telecommunications Agency Revolving Fund was originally established in 1963 to plan and provide telecommunications facilities and services at the request of federal departments and

agencies. Section 4 of the **Revolving Funds Act** authorized the Minister to make payments out of the Consolidated Revenue Fund for working capital, capital equipment and temporary financing of operating

requirements, the total of which was not to exceed \$8,000,000 at any time. This authority was increased over time to \$64,000,000 under Section 3(3), 1991-92

2. Significant Accounting Policies

(a) Prepaid Expenses

Some payments are made to suppliers for activity in the next fiscal year and are recorded as prepaid expenses on the balance sheet.

(b) Capital Assets

Fixed assets are carried at cost. In most cases, amortization is calculated using the diminishing balance method at the following rates: automobiles (30%), office equipment (20%), furniture and fixtures (10%). Telecommunications equipment constitutes a special category of assets, amortized on a straight-line basis, over the first three to seven years of utilization of the equipment.

(c) Deferred Charges

Deferred charges are linked to acquisitions of telecommunications equipment by GTA and are amortized on a straight-line basis on the same life expectancy as the asset to which they relate. In 1992-93, the amortization relating to deferred charges amounted to \$24,930.

(d) Deferred Revenue

Advance payments from client departments and agencies for future telecommunications services are recorded as deferred revenue and are included in

revenue on an equal basis over a three- to seven-year period. In 1992-93, \$92,441 was recognized as revenue.

(e) Employee Termination Benefits

Termination benefits accrue to employees over their years of service with the Government of Canada as provided for under collective agreements. The cost of these benefits is recorded in the accounts as the benefits accrue to the employees.

3. Capital Assets and Accumulated Amortization (in thousands of dollars)

| Asset Class | Cost | 1992-93 | | 1991-92 |
|------------------------------|-------|--------------------------|-------|---------|
| | | Accumulated Amortization | Net | Net |
| Office Equipment | 4,174 | 1,923 | 2,251 | 1,540 |
| Furniture and Fixtures | 736 | 262 | 474 | 341 |
| Automobiles | 119 | 103 | 16 | 22 |
| Telecommunications equipment | 3,310 | 2,711 | 599 | 876 |
| | 8,339 | 4,999 | 3,340 | 2,779 |

4. Restatement of Prior Years' Figures

For comparative purposes, some previous years' figures have been restated to conform with the 1992-93 presentation.

5. Direct Billings by Carriers

Direct billings by carriers are for rates negotiated by GTA, but invoiced directly by the carriers.

Government
Telecommunications
Agency

FIVE YEARS IN REVIEW - STATEMENT OF OPERATIONS

Notes:

The 1992-93 figures are preliminary.

Reporting of direct billings by carriers began in 1990-91 when GTA was established as a Special Operating Agency.

| | 1992-93 | 1991-92 | 1990-91 | 1989-90 | 1988-89 |
|--|---------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | (in thousands of dollars) | | | | |
| REVENUE | | | | | |
| Telecommunication Services: | | | | | |
| Direct Billings by Carriers | 115,194 | 109,330 | 117,700 | — | — |
| Customized | 90,566 | 106,014 | 115,779 | 100,613 | 85,423 |
| Government Intercity Calling | 64,229 | 69,277 | 78,606 | 81,964 | 77,473 |
| Government Digital Channel | 25,063 | 8,154 | — | — | — |
| Local | 10,340 | 8,702 | 8,573 | 8,847 | 7,800 |
| Government Packet | 10,203 | 8,669 | 8,106 | 7,433 | 5,843 |
| Electronic Messaging | 3,012 | 3,834 | 2,900 | 1,414 | 1,285 |
| Videoconferencing | 1,399 | — | — | — | — |
| Other Network | 363 | 112 | 13 | 24 | 15 |
| Other Revenue | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| Total Revenue | 320,371 | 314,094 | 331,680 | 200,298 | 177,842 |
| EXPENSES | | | | | |
| Operating Services: | | | | | |
| Direct Billings by Carriers | 115,194 | 109,330 | 117,700 | — | — |
| Customized | 89,935 | 104,794 | 114,947 | 99,645 | 84,281 |
| Government Intercity Calling | 45,330 | 49,481 | 66,418 | 67,938 | 64,991 |
| Government Digital Channel | 20,534 | 5,862 | — | — | — |
| Government Packet | 9,558 | 9,120 | 8,539 | 8,231 | 6,139 |
| Local | 8,639 | 8,872 | 6,004 | 7,731 | 7,496 |
| Electronic Messaging | 2,005 | 2,763 | 2,206 | 1,872 | 1,294 |
| Videoconferencing | 1,183 | — | — | — | — |
| Other Network | 343 | 110 | 5 | 57 | 9 |
| Unallocated Cost of Sales | 1,735 | 122 | 8 | 164 | 680 |
| | 294,456 | 290,454 | 315,827 | 185,638 | 164,890 |
| Management Services | 20,756 | 16,207 | 13,821 | 11,766 | 10,143 |
| Telecommunications Architecture | 1,774 | 879 | 235 | — | — |
| Interest Charges on the Revolving Fund | 2,742 | 611 | 1,048 | 1,092 | 408 |
| Total Expenses | 319,728 | 308,151 | 330,931 | 198,496 | 175,441 |
| NET SURPLUS | 643 | 5,943 | 749 | 1,802 | 2,401 |



Government
Telecommunications
Agency

FIVE YEARS IN
REVIEW -
BALANCE SHEET

Note:
The 1992-93 figures are
preliminary.

| | 1992-93 | 1991-92 | 1990-91 | 1989-90 | 1988-89 |
|--|---------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | (in thousands of dollars) | | | | |
| ASSETS | | | | | |
| Current | | | | | |
| Accounts Receivable | 41,298 | 37,783 | 41,326 | 30,331 | 25,975 |
| Prepaid Expenses | — | 3 | 24 | — | 29 |
| | 41,298 | 37,786 | 41,350 | 30,331 | 26,004 |
| Capital (Net) | 3,340 | 2,779 | 2,662 | 2,476 | 2,514 |
| Other | 36 | 63 | 6 | 18 | 48 |
| | 44,674 | 40,628 | 44,018 | 32,825 | 28,566 |
| LIABILITIES | | | | | |
| Current | | | | | |
| Accounts Payable | 15,246 | 15,264 | 17,709 | 14,326 | 15,506 |
| Other | 38 | 1,942 | 79 | 218 | 80 |
| | 15,284 | 17,206 | 17,788 | 14,544 | 15,586 |
| Long-term | 1,820 | 1,675 | 1,671 | 1,599 | 1,335 |
| | 17,104 | 18,881 | 19,459 | 16,143 | 16,921 |
| EQUITY OF CANADA | | | | | |
| Accumulated Net Charge against the Revolving Fund's Authority | 13,817 | 8,637 | 17,392 | 10,264 | 7,029 |
| Accumulated Surplus | 13,753 | 13,110 | 7,167 | 6,418 | 4,616 |
| | 27,570 | 21,747 | 24,559 | 16,682 | 11,645 |
| | 44,674 | 40,628 | 44,018 | 32,825 | 28,566 |

NUMBER OF
CLIENTS USING
SPECIFIC
GTA SERVICES

| SERVICES | 1992-93 | 1991-92 | 1990-91 | 1989-90 | 1988-89 |
|------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Government Intercity Calling | 154 | 152 | 145 | 142 | 135 |
| Local | 154 | 150 | 145 | 142 | 135 |
| Customized | 115 | 113 | 110 | 100 | 102 |
| Electronic Messaging | 101 | 88 | 77 | 66 | 65 |
| Government Packet | 82 | 82 | 71 | 53 | 42 |
| Government Digital Channel | 48 | 37 | — | — | — |
| Other Network | 8 | 4 | 41 | 47 | 45 |
| New Services | 11 | — | — | — | — |
| TOTAL | 673 | 626 | 589 | 550 | 524 |

GTA OFFICES



1 Victoria, B.C.
Room 205
816 Government St.
V8W 1W9
(604) 363-3656

2 Vancouver, B.C.*
Room 505
1166 Alberni St.
V6E 3W5
(604) 666-5435

3 Edmonton, Alta.
1610 - 9700 Jasper Ave.
T5J 4C3
(403) 495-2467

4 Regina, Sask.
1020 - 2002 Victoria Ave.
S4P 0R7
(306) 780-7722

5 Winnipeg, Man.*
609 - 386 Broadway
R3C 3R6
(204) 983-2301

6 Toronto, Ont.*
9th Floor
55 St. Clair Ave. East
M4T 1M2
(416) 973-6179

7 Ottawa, Ont.**
14th Floor
300 Slater St.
K1A 0C8
(613) 990-4444

8 Montréal, Qué.*
Room 306, 715 Peel St.
H3C 4S2
(514) 283-6578

9 Moncton, N.B.*
4th Floor
Dominion Building
1045 Main St.
P.O. Box 5090
E1C 8R2
(506) 851-6100

10 Halifax, N.S.
9th Floor
Willow Tree Tower
6009 Quinpool Rd.
B3K 5J7
(902) 426-2323

11 St. John's, Nfld.
2nd Floor, Building 302
Pleasantville
P.O. Box 9277
Station "B"
A1A 2X9
(709) 772-4888

* Regional Office

** National Office

Serving the Federal Government Across Canada

Additional copies of this **Report** are available from
GTA Regional and District Offices or from:

Directorate of Corporate Policy and Public Affairs
Government Telecommunications Agency
7th Floor, 300 Slater Street, Ottawa, Ontario K1A 0C8
Telephone: (613) 990-8000 Facsimile: (613) 941-6346

1992 - 93

LES BUREAUX DE L' ATG



- | | | | | | |
|----|--------------------|----------------------------|------------------|-----------------------|----------------|
| 7 | Ottawa (Ont.)** | 14 ^e étage | 300, rue Slater | K1A 0C8 | (613) 990-4444 |
| 8 | Montréal (Qc)* | Pièce 306 | 715, rue Peel | H3C 4S2 | (514) 283-6578 |
| 9 | Moncton (N.-B.)* | 4 ^e étage, imm. | 1045, rue Main | C.P. 5090 | E1C 8R2 |
| 10 | Halifax (N.-É.) | 9 ^e étage | Imm. Willow Tree | 6009, chemin Quinpool | B3K 5J7 |
| 11 | St. John's (T.-N.) | 2 ^e étage, imm. | 302 | Pleasantville | C.P. 9277 |
| | Succursale «B» | | | A1A 2X9 | (709) 772-4888 |
| | Bureau régional | * | | | |
| | Bureau national | ** | | | |

- | | | | | | |
|---|--------------------|----------------------|-------------------------|---------|----------------|
| 1 | Victoria (C.-B.) | Pièce 205 | 816, rue Government | V8W 1W9 | (604) 363-3656 |
| 2 | Vancouver (C.-B.)* | Pièce 505 | 1166, rue Alberni | V6E 3W5 | (604) 666-5435 |
| 3 | Edmonton (Alb.) | Pièce 1610 | 9700, av. Jasper | T5J 4C3 | (403) 495-2467 |
| 4 | Regina (Sask.) | Pièce 1020 | 2002, av. St. Clair est | S4P 0R7 | (306) 780-7722 |
| 5 | Winnipeg (Man.)* | Pièce 609 | 386, Broadway | R3C 3R6 | (204) 983-2301 |
| 6 | Toronto (Ont.)* | 9 ^e étage | 55, av. St. Clair est | M4T 1M2 | (416) 973-7923 |

On peut obtenir des exemplaires supplémentaires du présent **Rapport** auprès des bureaux régionaux et de district de l'ATG ou à l'adresse suivante :

Direction des politiques globales et affaires publiques
Agence des télécommunications gouvernementales

7^e étage, 300, rue Slater, Ottawa (Ontario) K1A 0C8

Téléphone : (613) 990-8000 Télécopieur : (613) 941-6346

1992-1993

Au service du gouvernement fédéral à travers le Canada

REVUE DES CINQ

DERNIERS EXERCICES —
BILAN

Nota : Les chiffres
de 1992-1993 sont
préliminaires.

| ACTIF | | | | | (en milliers de dollars) | | | | |
|--|--|--|--|--|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | | | | | 1992-1993 | 1991-1992 | 1990-1991 | 1989-1990 | 1988-1989 |
| Disponibilités | | | | | | | | | |
| Débiteurs | | | | | 41 298 | 37 783 | 41 326 | 30 331 | 25 975 |
| Frais payés d'avance | | | | | — | 3 | 24 | — | 29 |
| Immobilisations (nettes) | | | | | 41 298 | 37 786 | 41 350 | 30 331 | 26 004 |
| Autres | | | | | 3 340 | 2 779 | 2 662 | 2 476 | 2 514 |
| | | | | | 36 | 63 | 6 | 18 | 48 |
| PASSIF | | | | | 44 674 | 40 628 | 44 018 | 32 825 | 28 566 |
| Exigibilités | | | | | | | | | |
| Créditeurs | | | | | 15 246 | 15 264 | 17 709 | 14 326 | 15 506 |
| Autres | | | | | 38 | 1 942 | 79 | 218 | 80 |
| À long terme | | | | | 15 284 | 17 206 | 17 788 | 14 544 | 15 586 |
| | | | | | 1 820 | 1 675 | 1 671 | 1 599 | 1 335 |
| AVOIR DU CANADA | | | | | 17 104 | 18 881 | 19 459 | 16 143 | 16 921 |
| Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds renouvelable | | | | | 13 817 | 8 637 | 17 392 | 10 264 | 7 029 |
| Excédent accumulé | | | | | 13 753 | 13 110 | 7 167 | 6 418 | 4 616 |
| | | | | | 27 570 | 21 747 | 24 559 | 16 682 | 11 645 |
| | | | | | 44 674 | 40 628 | 44 018 | 32 825 | 28 566 |

| SERVICES | | | | | 1992-1993 | 1991-1992 | 1990-1991 | 1989-1990 | 1988-1989 |
|--|--|--|--|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Service gouvernemental d'appels interurbains | | | | | 154 | 152 | 145 | 142 | 135 |
| Services locaux | | | | | 154 | 150 | 145 | 142 | 135 |
| Services personnalisés | | | | | 115 | 113 | 110 | 100 | 102 |
| Messagerie électronique | | | | | 101 | 88 | 77 | 66 | 65 |
| Réseau gouvernemental de transmission par paquets | | | | | 82 | 82 | 71 | 53 | 42 |
| Services gouvernemental de transmission par voies numériques | | | | | 48 | 37 | — | — | — |
| Autres services sur réseau | | | | | 8 | 4 | 41 | 47 | 45 |
| Nouveaux services | | | | | 11 | — | — | — | — |
| TOTAL | | | | | 673 | 626 | 589 | 550 | 524 |

NOMBRE DE
CLIENTS UTILISANT
CERTAINS SERVICES
DE L'ATC

REVUE DES CINQ DERNIERS EXERCICES — ÉTAT DES OPÉRATIONS

Nota :
Les chiffres de 1992-1993
sont préliminaires.
Le rapport de la facturation
directe par les entreprises de
télécommunications a commencé
en 1990-1991 lorsque l'ATC
est devenue un organisme
de service spécial.

(en milliers de dollars)

| | 1992-1993 | 1991-1992 | 1990-1991 | 1989-1990 | 1988-1989 |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| RECETTES | | | | | |
| Services de télécommunications : | | | | | |
| Facturation directe par les entreprises | 115 194 | 109 330 | 117 700 | — | — |
| Services personnalisés | 90 566 | 106 014 | 115 779 | 100 613 | 85 423 |
| Service gouvernemental d'appels interurbains | 64 229 | 69 277 | 78 606 | 81 964 | 77 473 |
| Service gouvernemental de transmission par voies numériques | 25 063 | 8 154 | — | — | — |
| Services locaux | 10 340 | 8 702 | 8 573 | 8 847 | 7 800 |
| Réseau gouvernemental de transmission par paquets | 10 203 | 8 669 | 8 106 | 7 433 | 5 843 |
| Messagerie électronique | 3 012 | 3 834 | 2 900 | 1 414 | 1 285 |
| Service gouvernemental de vidéoconférence | 1 399 | — | — | — | — |
| Autres services sur réseau | 363 | 112 | 13 | 24 | 15 |
| Autres recettes | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| Total des recettes | 320 371 | 314 094 | 331 680 | 200 298 | 177 842 |
| DÉPENSES | | | | | |
| Exploitation : | | | | | |
| Facturation directe par les entreprises | 115 194 | 109 330 | 117 700 | — | — |
| Services personnalisés | 89 935 | 104 794 | 114 947 | 99 645 | 84 281 |
| Service gouvernemental d'appels interurbains | 45 330 | 49 481 | 66 418 | 67 938 | 64 991 |
| Service gouvernemental de transmission par voies numériques | 20 534 | 5 862 | — | — | — |
| Réseau gouvernemental de transmission par paquets | 9 558 | 9 120 | 8 539 | 8 231 | 6 139 |
| Services locaux | 8 639 | 8 872 | 6 004 | 7 731 | 7 496 |
| Messagerie électronique | 2 005 | 2 763 | 2 206 | 1 872 | 1 294 |
| Service gouvernemental de vidéoconférence | 1 183 | — | — | — | — |
| Autres services sur réseau | 343 | 110 | 5 | 57 | 9 |
| Coût des ventes non affecté | 1 735 | 122 | 8 | 164 | 680 |
| Total des dépenses | 319 728 | 308 151 | 330 931 | 198 496 | 175 441 |
| Frais d'intérêt sur le fonds renouvelable | 2 742 | 611 | 1 048 | 1 092 | 408 |
| Architecture des télécommunications | 1 774 | 879 | 235 | — | — |
| Services de gestion | 20 756 | 16 207 | 13 821 | 11 766 | 10 143 |
| EXCÉDENT NET | 643 | 5 943 | 749 | 1 802 | 2 401 |

NOTES AFFÉRENTES

AUX ÉTATS FINANCIERS

POUR L'EXERCICE CLOS

LE 31 MARS 1993

(Notes préliminaires)

1. **Objectif et autorisation**

Le fonds renouvelable de l'Agence des télécommunications gouvernementales a été établi en 1963 pour organiser et fournir des installations et des services de télécommunications aux ministères et organismes du gouvernement fédéral qui

les demandent. L'article 4 de la Loi sur les fonds renouvelables permet au Ministre d'effectuer des paiements au titre de le fonds du revenu consolidé au titre de fonds de roulement, d'acquisition d'équipements et de financement temporaire des

besoins de fonctionnement, le montant total ne devant pas excéder 8 000 000 \$ en aucun temps. Cette autorisation a été augmentée au fil des années à 64 000 000 \$ en vertu de la Section 3(3), 1991-1992

2. **Conventions comptables importantes**

a) **Frais payés d'avance**

Des paiements sont faits aux fournisseurs pour des services qui seront rendus dans le prochain exercice et sont enregistrés comme frais payés d'avance au bilan.

b) **Immobilisations**

Les immobilisations sont comptabilisées au prix coûtant. Dans la plupart des cas, l'amortissement est calculé selon la méthode du solde dégressif aux taux suivants : automobiles (30 %), équipement de bureau (20 %), ameublement et aménagement (10 %). L'équipement de télécommunications représente une catégorie spéciale d'éléments d'actif,

d) **Recettes reportées**

Les paiements à l'avance des ministères et organismes clients pour des services de télécommunications futurs sont inscrits à

c) **Frais reportés**

Les frais reportés se rapportent à l'acquisition d'équipements de télécommunication

méthode linéaire sur la même base que celle relative à l'actif. En 1992-1993, l'amortissement relié aux frais reportés se chiffrait à 24 930 \$.

e) **Indemnités de cessation d'emploi**

Les indemnités de cessation d'emploi des employés au profit de ces indemnités est imputé aux résultats de l'exercice au cours duquel elles sont gagnées par les employés.

3. **Immobilisations et amortissement accumulé (en milliers de dollars)**

| | 1992-1993 | 1991-1992 |
|-----------------------------------|------------|------------|
| Amortissement accumulé | Net | Net |
| Immobilisations | Coût | |
| Équipement de bureau | 4 174 | 1 540 |
| Ameublement et aménagement | 736 | 341 |
| Automobiles | 119 | 22 |
| Équipements de télécommunications | 3 310 | 876 |
| | 8 339 | 2 779 |
| | 4 999 | 3 340 |

4. **Réinscription des chiffres de l'exercice précédent**

Pour fins de comparaison, quelques chiffres de 1991-1992 ont été inscrits pour que la présentation de 1992-1993 soit respectée.

5. **Facturation directe par les entreprises de télécommunications**

La facturation directe par les entreprises de télécommunications couvre des tarifs qui ont été négociés par l'ATG, mais dont la facture est envoyée directement par lesdites entreprises.

**ÉTAT DE
L'EXCÉDENT ACCUMULÉ
POUR L'EXERCICE CLOS
LE 31 MARS 1993**

(État préliminaire)

| | 1992-1993 | 1991-1992 |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| Excédent net pour l'exercice | 13 110 | 7 167 |
| Excédent net pour l'exercice | 643 | 5 943 |
| Solde à la fin de l'exercice | 13 753 | 13 110 |

(en milliers de dollars)

**ÉTAT DE
L'ÉVOLUTION DE LA
SITUATION FINANCIÈRE
POUR L'EXERCICE CLOS
LE 31 MARS 1993**

(État préliminaire)

| | 1992-1993 | 1991-1992 |
|--|-----------------|----------------|
| Activités de fonctionnement : | | |
| Excédent net pour l'exercice | 643 | 5 943 |
| Plus : Provision pour indemnités de cessation d'emploi | 324 | 180 |
| Amortissement | 1 127 | 980 |
| Perte sur l'aliénation d'immobilisation | 46 | 12 |
| Amortissement des frais reportés | 25 | 10 |
| Moins : Amortissement des recettes reportées | (92) | (51) |
| 2 073 | 7 074 | |
| Variations des disponibilités et exigibilités | (5 434) | 2 981 |
| Variations des autres éléments d'actif et de passif : | | |
| Recettes reportées | — | (68) |
| Paiements et variation de la provision pour indemnités de cessation d'emploi | (87) | (125) |
| Produits à recevoir | — | 1 |
| Ressources financières nettes (employées) | (87) | (192) |
| Fournies par les activités de fonctionnement | (3 448) | 9 863 |
| Activités d'investissement | | |
| Immobilisations : | | |
| Achats | (1 731) | (1 109) |
| Ressources financières nettes employées par les activités d'investissement | (1 731) | (1 109) |
| Ressources financières nettes (employées) fournies | (1 731) | (1 109) |
| et variation de l'imputation nette accumulée sur | | |
| l'autorisation du fonds renouvelable, au cours de l'exercice | (5 179) | 8 754 |
| Imputation nette accumulée sur l'autorisation | | |
| du fonds renouvelable, au début de l'exercice | (8 638) | (17 392) |
| Imputation nette accumulée sur l'autorisation | (13 817) | (8 638) |

ÉTAT DES OPÉRATIONS
POUR L'EXERCICE CLOS
LE 31 MARS 1993

(État préliminaire)

Les notes complètent
font partie intégrante
des états financiers.

BILAN AU **31 MARS 1993**

(État préliminaire)

Les notes complémentaires
font partie intégrante
des états financiers.

| 1991-1992 | | | 1992-1993 | | |
|---|--|--|---|--|--|
| ACTIF | | | ACTIF | | |
| Disponibilités : | | | Disponibilités : | | |
| Débiteurs : | | | Débiteurs : | | |
| Gouvernement du Canada | | | Gouvernement du Canada | | |
| Tiers | | | Tiers | | |
| Frais payés d'avance | | | Frais payés d'avance | | |
| — | | | — | | |
| 37 786 | | | 41 298 | | |
| Immobilisations au prix coûtant (note 3) | | | Immobilisations au prix coûtant (note 3) | | |
| 8 339 | | | 8 339 | | |
| 6 803 | | | 6 803 | | |
| (4 024) | | | (4 999) | | |
| 2 779 | | | 3 340 | | |
| Autres | | | Autres | | |
| Frais reportés | | | Frais reportés | | |
| 36 | | | 36 | | |
| 63 | | | 36 | | |
| 40 628 | | | 44 674 | | |
| PASSIF | | | PASSIF | | |
| Exigibilités | | | Exigibilités | | |
| Créditeurs : | | | Créditeurs : | | |
| Gouvernement du Canada | | | Gouvernement du Canada | | |
| Tiers | | | Tiers | | |
| 14 232 | | | 14 232 | | |
| 38 | | | 38 | | |
| — | | | — | | |
| 17 206 | | | 15 284 | | |
| À long terme : | | | À long terme : | | |
| Provision pour indemnités de cessation d'emploi | | | Provision pour indemnités de cessation d'emploi | | |
| 1 766 | | | 1 766 | | |
| 1 528 | | | 1 528 | | |
| 147 | | | 147 | | |
| 1 675 | | | 1 820 | | |
| Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds renouvelable | | | Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds renouvelable | | |
| 13 817 | | | 13 817 | | |
| 8 637 | | | 8 637 | | |
| Excédent accumulé | | | Excédent accumulé | | |
| 13 110 | | | 13 110 | | |
| 21 747 | | | 27 570 | | |
| 40 628 | | | 44 674 | | |

(en milliers de dollars)

RAPPORT DE GESTION

La DIRECTION, Gestion intégrée, a dressé les états financiers ci-dessous, conformément à la politique et aux procédures énoncées par le Conseil du Trésor, au chapitre du fonds renouvelable, aux normes et exigences du receveur général du Canada en la matière ainsi qu'aux conventions comptables précisées à la note 2 (voir page 29).

Ils comprennent des estimations fondées sur l'expérience et le jugement de l'équipe de gestion de l'ATG. Certains chiffres des derniers exercices ont dû être révisés en vue de respecter le format adopté pour les états financiers du présent exercice.

L'ATG maintient des systèmes de contrôle de gestion et d'information, des systèmes comptables et financiers de même que des pratiques de gestion permettant à l'Agence de fournir, dans la



RECETTES DE L'ATG

Les recettes de l'Agence comprennent maintenant les services facturés directement par les entreprises de télécommunications.

mesure du possible et au moment voulu, des renseignements à la fois fiables et précis. Ces systèmes et pratiques permettent aussi de gérer économiquement, et de façon efficace, les fonds publics ainsi que de garantir que les transactions suivent les règles prescrites, respectent les autorisations parlementaires et sont

correctement rapportées. Enfin, ils constituent les composantes d'un système intégré d'information financière qui assure la comptabilisation des opérations du fonds renouvelable.

Le vice-président
Gestion intégrée

Paul Hayes

les télécommunications gouvernementales et le SCGI ont identifié ce service comme étant une priorité en matière de télécommunications

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE VIDEOCONFÉRENCE (SGV)

Le SERVICE GOUVERNEMENTAL de vidéoconférence représente un autre nouveau service qui suscite beaucoup d'intérêt et d'enthousiasme. Ce service, qui constitue une réponse parfaite aux recommandations de FP 2000 en matière de formation et à celles de l'initiative de la prospérité concernant l'amélioration de la productivité et du rendement, permet une liaison audio-visuelle interactive tant pour un réseau national de salles de conférences électroniques que pour une salle de cours virtuelle nationale destinée aux communications d'affaires et à la formation à distance. On prévoit que de 10 à 15 % des déplacements gouvernementaux seront supplantés par la tenue de vidéoconférences, ce qui entraînera des économies annuelles de 80 à 120 millions de dollars

L'ATG a conclu des alliances avec tous les grands fournisseurs canadiens de services de vidéoconférence en ce qui a trait à la fourniture des éléments dudit service. Ce faisant, l'Agence a non seule-



24

ment obtenu de faibles tarifs pour ses clients, mais elle a également stimulé la croissance de l'industrie de la vidéoconférence au Canada. L'ATG est le seul fournisseur du marché canadien à offrir toutes les composantes du service de vidéoconférence, y compris des services de consultation, de l'aide pour la conception du réseau, l'acquisition, les réservations, l'interconnexion des unités de contrôle multipoint, l'équipement de terminal, les services de réseau et la formation

Les clients peuvent choisir parmi deux types de service en s'abonnant au SGV. Le premier est un service spécialisé

configuré en fonction des besoins du ministère et composé de réseaux commutés reposant sur le service Télés56 et le SGTVN de l'ATG, qui sont peu coûteux. Le deuxième, "Videoshare", est une entente de service partagé selon laquelle l'ATG agit à titre de courtier stratégique et obtient des périodes excédentaires de vidéoconférence des grands ministères par l'entremise d'un service central de réservation pour les petits et moyens ministères qui n'ont besoin que de services de vidéoconférence occasionnels. Le partage du service optimise l'investissement ministériel dans le SGV et améliore sa valeur pour l'État.

Les ministères ont constaté que la vidéoconférence permet une plus grande efficacité tout en réduisant les frais de déplacements.



SERVICE GOUVERNEMENTAL D' APPELS INTERURBAINS

Le réseau interurbain du gouvernement apparaît en noir. Les réseaux unifiés et les emplacements du réseau interurbain à accès direct sont représentés par des carrés. Quatre nouveaux réseaux unifiés ont été ajoutés durant la période d' examen : Chatham, Kitchener et Windsor en Ontario ainsi qu' Amherst en Nouvelle-Écosse.

Le Service gouvernemental d' appels interurbains (SGAI), les faisceaux interurbains et les échanges hors circonscription sont indiqués par des lignes.

L' accès aux États-Unis (incluant l' Alaska et Hawaï), aux Bermudes et aux Caraïbes (sauf Cuba) est fourni par quatre groupes de service interurbain planifié (WATS).

représentés par des flèches de couleur partant de Vancouver, Toronto, Ottawa et Montréal.

Les deux premières phases du Service gouvernemental d' appels interurbains international sont désignées par des flèches partant des régions d' Ottawa-Hull et du Québec. Cuba et le Mexique se trouvent parmi

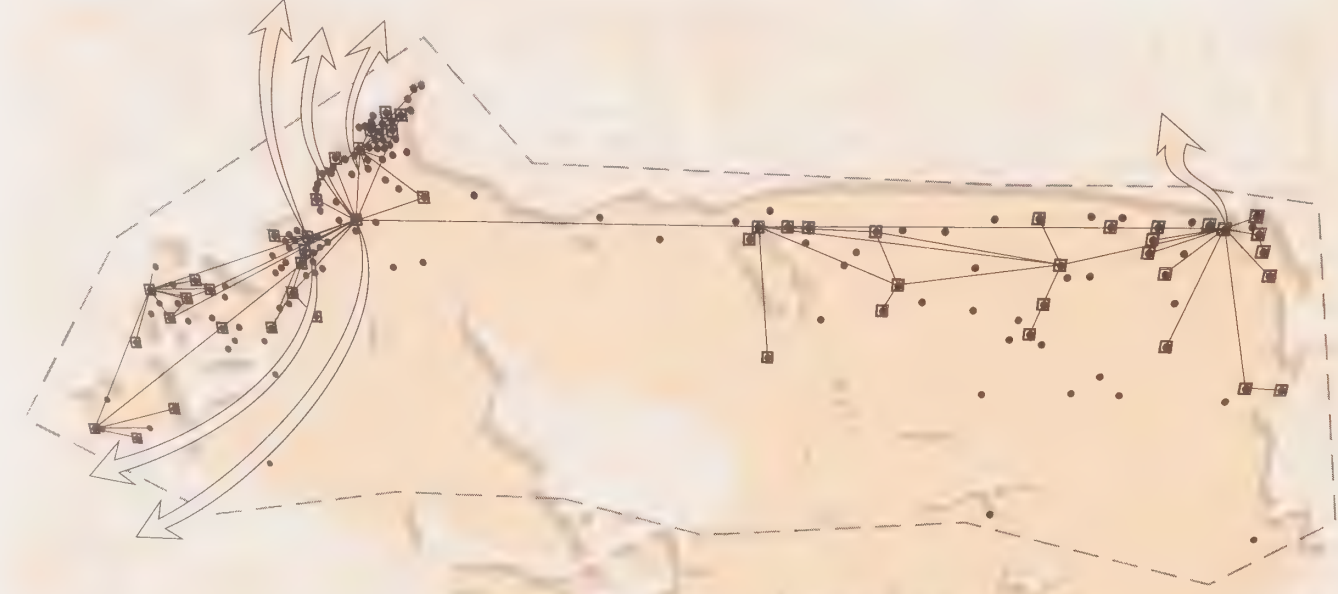
les régions desservies par le SGAI.

RÉSEAU GOUVERNEMENTAL DE TRANSMISSION PAR PAQUETS

Les zones de desserte sont représentées par des points.

RÉSEAU GOUVERNEMENTAL DE TÉLÉCOMMUNICATIONS PAR SATELLITE

La région tracée en pointillé est la zone de diffusion de la bande Ku, alors que le reste du Nord et de l' Arctique canadien est desservi par la bande C.



Conçu spécialement pour le contexte fédéral, le SGTm est compatible avec les caractères français et assure l' échange électronique des données. Offert à des tarifs considérablement inférieurs à ceux des services commerciaux semblables, il comporte une structure de valeur du SGTm pour l' État, le Bureau du contrôleur général, le Conseil exécutif sur

des usagers de systèmes de courrier électronique différents situés dans d' autres ministères, des usagers du Service fédéral de messagerie électronique et de transfert de documents (SMETD) et du Réseau d' information des cadres supérieurs (RICS) ainsi que des abonnés d' autres systèmes publics et privés. Grâce au SGTm, les clients pourront enfin réaliser leur objectif de longue date, c' est-à-dire la connexion globale de la messagerie électronique, car ce service constituera le fondement des annuaires électroniques articulés sur la norme X.500.

L' ATG s' en est chargée en élaborant le Service gouvernemental de traitement des messages, qui témoigne de l' engagement de l' Agence à innover et à offrir des services rentables. Fondé sur la norme internationale X.400 pour la messagerie électronique, le SGTm est doté des fonctions administratives et de soutien essentielles au traitement d' un grand nombre de messages. Ce nouveau service intéressant permet aux clients d' échanger des messages, des documents et des fichiers avec

infrastructures de base des réseaux minis-
tériels, car il offre des capacités de trans-
mission pour un éventail d'applica-
tions. Il permet également l'intégration
de la transmission de données, d'images
et de vidéo sur un seul réseau numérique,
ce qui assure une meilleure performance
et des économies supplémentaires. Le
SGTVN est compatible avec les applica-
tions de télécommunications les plus
récentes et les plus perfectionnées; il
servira de plate-forme à des services
futurs tels que le relais de trames pour la
transmission de données.

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE TRAITEMENT DES MESSAGES (SGTM)



SERVICE GOUVERNEMENTAL DE TRANSMISSION PAR VOIES NUMÉRIQUES (SGTVN)

L'utilisation du Service gouvernemental
de transmission par voies numériques
continue de croître à un rythme accéléré.

On compte actuellement plus de
750 000 milles de circuit, ce qui repré-
sente une hausse de 50 % en un an. Les

clients apprécient la polyvalence de ce
service spécialisé de bout en bout qui
assure la transmission de données, de
vidéo et d'applications intégrées. Ils

aiment également sa rentabilité et le fait
qu'il est adapté à leurs exigences particu-
lières. L'an dernier, les usagers du service,
qui est offert à des tarifs de 37 à 80 %

inférieurs à ceux des services commer-
ciaux interurbains semblables, ont réalisé
des économies de 15 millions de dollars.

Les abonnés du SGTVN tirent également
profit des économies supplémentaires
qu'apportent les rabais sur le montant

total facturé, qui ont été lancés l'an
passé.
Accessible dans 160 zones de
desserte au Canada, le SGTVN est le
service idéal sur lequel on peut bâtir les



internationaux du SGAI. Ces tarifs et les
économies réalisables grâce aux rabais
sur le montant total facturé ont permis des
réductions de 10 à 15 % par rapport aux
tarifs interurbains outre-mer exigés dans
le secteur privé. Le SGAI offre également
la facturation mensuelle pour les appels
sur le réseau. L'Agence, en outre, a colla-
boré étroitement avec les ministères afin
de les aider à mettre en oeuvre des prati-
ques de gestion des données d'appels
conformes aux principes de protection
de la vie privée dans les télécommunica-
tions énoncés par le ministre des Commu-
nications, qui garantissent la protection
de la vie privée des individus.



cations que le secteur privé offre directement à la collectivité fédérale. C'est par une telle entente que les abonnés fédéraux du téléphone cellulaire peuvent utiliser des fonctions gratuites ainsi que profiter de tarifs réduits et d'une facturation directe au client par le fournisseur. L'ATG effectue ces négociations sans frais pour les clients dans le cadre de ce service à valeur ajoutée.

En 1992-1993, l'ATG a lancé la facturation mensuelle pour les abonnés des SLP à qui elle envoie des factures. Ce nouveau système est plus rapide, car les factures sont fondées sur les données réelles du mois précédent, ce qui améliore leur exactitude et la compréhension qu'en ont les clients. Par ailleurs, des mesures ont été prises en vue de la production éventuelle d'une version électronique de l'annuaire téléphonique du gouvernement

SERVICE GOUVERNEMENTAL D'APPELS INTERURBAINS (SGAI)

Le Service gouvernemental d'appels interurbains, le réseau privé le plus important du Canada, fournit des services inter-

urbains de transmission de la voix, des données et de la télécopie aux abonnés de l'administration fédérale. Bien que l'utilisation du SGAI ait augmenté l'an dernier pour s'élever à 260 millions de minutes, les clients ont bénéficié de réductions totalisant 13,5 millions de dollars. Ces économies résultent à la fois des faibles tarifs de base de l'ATG et des nouveaux rabais sur le montant total facturé. Les clients de l'Agence peuvent également tirer profit de réductions sur les appels hors réseau, grâce à une entente que l'ATG a négociée avec des fournisseurs.

L'ATG a continué d'élaborer des services qui répondent aux exigences des clients. Parmi les nouveaux services du SGAI, on retrouve Téléfax, pour la télécopie de point à point de base, et Téléfax Plus, service amélioré qui simplifie la télécopie à des adresses multiples tout en permettant d'épargner temps et ressources. Une autre nouveauté, Télés6, est un service amélioré de commutation de données qui transmet à une vitesse de 56 kilobits par seconde et est compatible avec diverses applications, telles que la vidéoconférence et le télétravail. L'utilisation des services Téléfax et Télés6 peut être inscrite séparément sur

les relevés des données d'appels afin de faciliter la gestion des télécommunications. L'an dernier, le service d'appels interurbains a été étendu aux réseaux unifiés du Québec, permettant ainsi à des appelants d'un plus grand nombre d'emplacements de tirer profit des tarifs



LES PRODUITS ET SERVICES DE L'ATG : DES SOLUTIONS DYNAMIQUES

DEPUIS QUE L'ATG A ÉTÉ DÉSIGNÉE organisme de service spécial, il y a trois ans, nos clients sont de plus en plus enthousiastes au sujet de notre nouvelle façon de traiter. Ils apprécient la manière dont l'Agence répond à leurs besoins et ont démontré pour la plupart leur satisfaction en faisant appel à l'ATG pour obtenir des services originaux et rentables dans les domaines de la technologie de l'information et des télécommunications. L'Agence a amélioré la capacité des ministères de servir les Canadiens tout en étant profitable pour l'État : grâce à l'Agence, le gouvernement a réalisé des économies de plus de 83 millions de dollars l'an dernier.

Bien qu'elle se soit accaparé les deux tiers du marché des télécommunications du gouvernement en 1992-1993, l'ATG ne s'est pas assise sur ses lauriers; elle est toujours à la recherche de moyens innovateurs pour mieux servir ses clients. Elle a donc lancé une initiative tout à fait originale, la formation de groupes de discussion composés d'utilisateurs. Cette initiative est conforme au principe de collégialité préconisé par l'Agence, selon lequel les clients ne font pas qu'acheter des produits, mais sont des partenaires qui donnent des conseils dont on tient compte pour l'amélioration et l'élaboration de services.

En devenant plus réceptive aux besoins des clients, l'ATG a pu ajouter de la valeur à ses services traditionnels et à des services nouveaux et intéressants. Voici ci-dessous une vue d'ensemble des réalisations de l'Agence au cours de l'année dernière, qui illustre l'importance que nous accordons à l'excellence.

PART DU MARCHÉ DE L' ATG



L'ATG, une fois de plus le chef de file dans le marché des services de télécommunications gouvernementales en 1992-1993.

SERVICES LOCAUX PARTAGÉS (SLP)

LES SERVICES LOCAUX PARTAGÉS DE L'ATG, qui comptent plus de 275 000 utilisateurs, sont ceux que nos clients connaissent le mieux. Les SLP comprennent les services téléphoniques locaux et cellulaire, la gestion des installations, le soutien administratif et, à certains emplacements, l'audiovisuel.

La gamme des SLP comprend le Service gouvernemental de gestion des réseaux unifiés (SGGRU), système automatisé de traitement des commandes et d'inventaire qui aide les clients à contrôler et à gérer leurs systèmes téléphoniques en donnant des renseignements complets, exacts et à jour sur l'inventaire, le coût et les commandes. La création de la banque de données du SGGRU a commencé en 1992-1993, avec la saisie de renseignements portant sur plus de 40 000 lignes. Une fois l'implantation du système achevée cette année, la banque contiendra des données sur 55 réseaux unifiés et plus de 200 000 lignes.

En plus de fournir des services partagés aux ministères, l'Agence négocie au nom de ses clients des tarifs réduits pour les services locaux de télécommunication.

L'architecture de ce système, qui est fondée sur la norme X.400 reconnue mondialement, permet non seulement l'interconnexion de différents systèmes de messagerie ministériels mais également l'implantation future de l'échange électronique des données (ÉÉD) et l'utilisation d'applications reliées à l'annuaire électronique. Le SGT M a été mis à l'essai et on procède actuellement au raccordement des systèmes ministériels de messagerie électronique.

Les projets actuels de l'ATG en ce qui a trait à l'ÉÉD à l'échelle du gouvernement en tant qu'application «superposée» du SGT M comprennent, en 1993-1994, la tenue de projets-pilotes auxquels participera l'Agence. Approuvations et Services Canada (tous deux faisant maintenant partie de Services gouvernementaux Canada) et Revenu Canada – Douanes et Accise (dorénavant le ministère du Revenu national).

Les usagers de la messagerie électronique doivent en outre pouvoir trouver l'adresse de courrier électronique des autres usagers. En raison du fait qu'on compte plus de 200 000 ordinateurs personnels au gouvernement fédéral et que la plupart des ministères sont dotés de leur propre système de messagerie électronique, l'importance de cette fonction s'avère évidente pour l'efficacité du gouvernement. De plus,

l'architecture doit non seulement répondre aux besoins actuels, mais également pouvoir s'adapter à l'augmentation rapide du nombre d'usagers éventuels occasionnée par le raccordement de systèmes de messagerie électronique au SGT M. L'ATG a retenu les normes et techniques X.500, qui permettent d'interrelier des systèmes d'annuaire de nature différente, pour assurer l'interconnexion nécessaire. Par conséquent, l'Agence a entrepris un projet d'annuaire X.500 qui a pour objectifs de répondre aux besoins immédiats des usagers du SGT M et de créer un annuaire normalisé compatible à la fois avec les annuaires électroniques centralisés et répartis.

L'ATG compte émettre une demande de propositions afin de déterminer la viabilité, les coûts et le calendrier de mise en œuvre d'un annuaire électronique axé sur la norme X.500. L'implantation sera effectuée en collaboration avec les ministères.

L'an dernier, le Programme d'architecte a également élaboré une méthode d'enregistrement des réseaux se conformant aux normes de l'OSI et a poursuivi la

conception d'un système permettant l'accès à distance aux banques de données

Un défi à relever en permanence

La stratégie pour l'avenir doit être mise à jour régulièrement afin de tenir compte de l'évolution des contextes technologique, réglementaire et social. Elle doit demeurer réceptive aux différents besoins et facteurs économiques touchant les usagers et continuer d'orienter l'évolution des réseaux et des services en réponse à la redéfinition de la structure du gouvernement.

L'élaboration et la réalisation des objectifs de cette stratégie nécessiteront la participation active de l'industrie et, surtout, de nos collègues et clients de la collectivité fédérale

J.-A. Macdonald, contrôleur général du Canada, parlant du rôle essentiel des télécommunications et de la technologie de l'information quant au renouvellement de la fonction publique.





Mary-Ann Lawler, présidente du comité technique mixte – 1 ISO/CEI, donnant une séance d'information sur les progrès à l'échelle mondiale relativement à l'implantation de réseaux ouverts.

données par paquets pour doubler le débit de transmission.

L'ATG a entamé une analyse du mode de transfert asynchrone. Ce mode permet le transfert de blocs de données de taille fixe à différents intervalles de temps, selon la largeur de bande disponible. Il est ainsi possible de faire varier en tout temps la largeur de bande en fonction de la demande et d'éviter ainsi des inefficacités telles que celles qu'occasionnent les protocoles nécessitant des installations spécialisées.

En étroite association avec le ministère de la Défense nationale, l'ATG a émis une demande de propositions pour l'implantation d'un réseau à fibres optiques dans la région d'Ottawa-Hull. Ce réseau assurera des liaisons à grande vitesse entre les bureaux gouvernementaux de la région.

L'ATG a également collaboré avec le Centre de recherches sur les communications à l'analyse et à la planification de services de communication personnelle et sans fil au sein du gouvernement. Ce projet constitue une autre étape dans le lancement de techniques permettant d'améliorer les services au public.

LA COUCHE D'INTERCONNEXION

DES RÉSEAUX

LA COUCHE D'INTERCONNEXION des réseaux repose sur l'hypothèse voulant que les protocoles de réseaux exclusifs d'IBM, de DEC, de Novell, de Banyan et d'autres fournisseurs continueront d'être utilisés au gouvernement dans un avenir prévisible, et qu'il faut donc trouver un moyen de les interrelier.

Suite aux conseils du groupe de travail sur l'OSI, l'ATG a décidé d'utiliser des routeurs dans le réseau pour combler l'écart entre les protocoles, en se fondant sur les normes OSI reconnues à l'échelle internationale. Le modèle de référence de l'OSI a été retenu comme guide et objectif de l'interopérabilité pangouvernementale.

Dans le but de déterminer l'efficacité de cette solution, l'Agence a lancé en 1992-1993 le projet-pilote de réseau de routeurs, qui fait intervenir plusieurs ministères et interrelie différents emplacements situés un peu partout au pays.

L'évaluation des résultats de ce projet a confirmé la faisabilité de la technologie de routeurs.

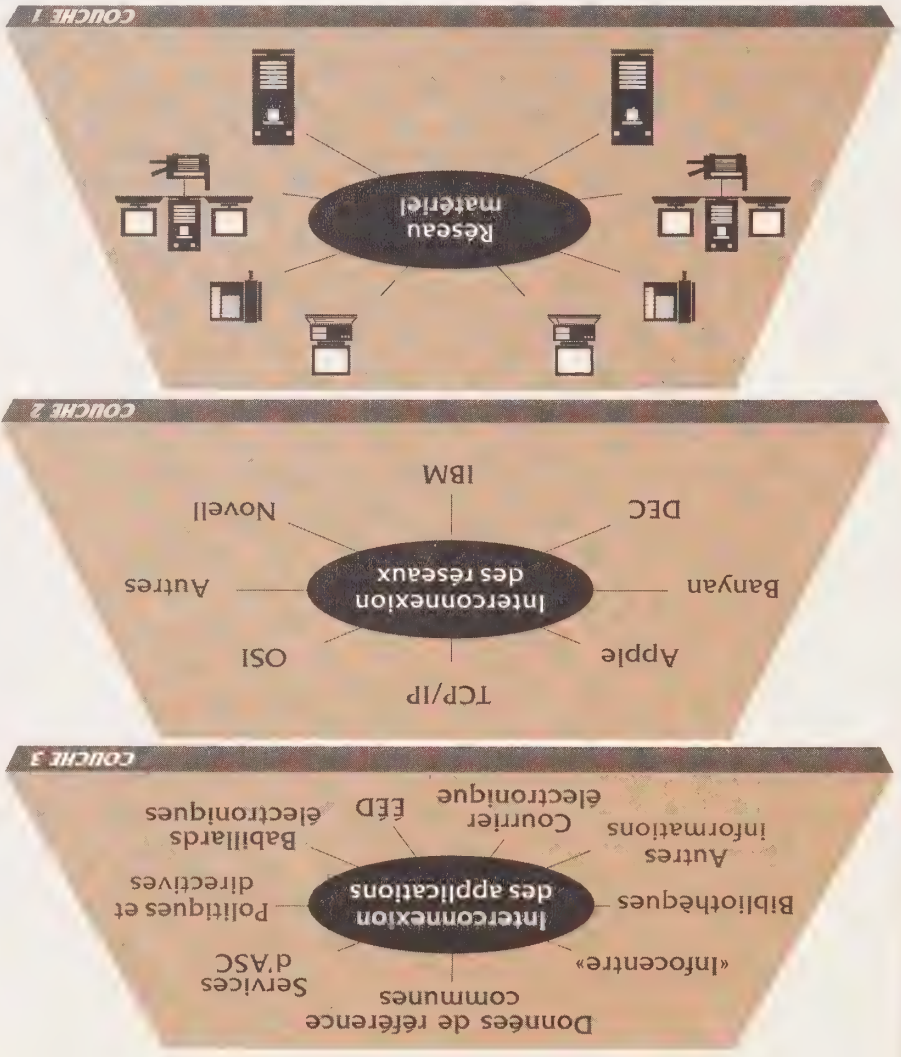
Approvisionnements et Services Canada, l'un des plus ardents défenseurs de l'interconnexion des réseaux au sein du gouvernement, est devenu le premier ministère à utiliser le service gouvernemental d'interconnexion des réseaux de l'ATG. Le fait qu'ASC ait besoin de systèmes de communication évolués pour implanter sa stratégie progresiste en matière de technologie de l'information démontre l'importance de l'architecture des télécommunications et l'urgence d'adopter les nouvelles techniques de réseaux.

LA COUCHE D'INTERCONNEXION

DES APPLICATIONS

CETTE TROISIÈME COUCHE du réseau d'entreprises concerne l'accessibilité d'applications ministérielles distinctes et communes du gouvernement, telles que la messagerie électronique et l'accès aux banques de données.

La caractéristique la plus remarquable des différents systèmes de messagerie électronique utilisés au gouvernement réside dans leur incapacité de communiquer entre eux. Ce problème a été surmonté grâce au service gouvernemental de traitement des messages (SGTM).



La couche du réseau matériel permettra de raccorder tous les types d'équipement de terminal. La couche d'interconnexion des réseaux permettra l'interopérabilité tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du gouvernement. La couche d'interconnexion des applications simplifiera l'accès aux diverses applications au gouvernement.

LA COUCHE DU RÉSEAU MATÉRIEL

L'INTÉRIEUR DU RÉSEAU afin de permettre à du matériel et à des sous-réseaux normalement incompatibles de communiquer entre eux. La **couche d'interconnexion des applications** règle les problèmes d'incompatibilité des des logiciels de courrier électronique différents. Cette approche se distingue par sa capacité de traiter séparément les questions relatives aux trois couches. De cette façon, la mise au point de chaque couche n'est pratiquement pas touchée par les questions propres aux autres couches

L'AN DERNIER, l'ATG a lancé en collaboration avec les ministères-clients plusieurs initiatives visant à favoriser l'élaboration du volet matériel du réseau de l'avenir : Afin d'évaluer de nouvelles techniques de transmission permettant l'exploitation d'un réseau à grande vitesse et d'applications multimédias, l'Agence, de concert avec Newbridge et Unitel, a entrepris la planification d'un projet-pilote pour étudier la faisabilité de la transmission rapide de paquets par le relai de trames. Il suffit d'utiliser une nouvelle méthode de regroupement des

Ian Clark, secrétaire du Conseil du Trésor, était un des nombreux conférenciers au Forum.



POUR TIRER LE PLUS D'AVANTAGES POSSIBLES de la technologie de l'information, le gouvernement doit se doter d'une infrastructure de télécommunications univers-



Le Forum 1992 du Programme d'architecte des télécommunications a connu le plus de succès et attiré au-delà de 450 participants.

selles et rapide. L'universalité dépend des règles que les intervenants sont disposés à respecter, c'est pourquoi il faut adopter une stratégie qui nous orientera dans la bonne direction

L'élaboration de cette stratégie pour l'avenir est la raison d'être du Programme d'architecte des télécommunications, dont l'ATG est le point central. La pierre angulaire de la stratégie est un réseau qui assurera les liens de communication nécessaires pour toutes les applications évoluées susceptibles d'être employées au gouvernement. Une fois mis en oeuvre, ce réseau améliorera l'efficacité des activités gouvernementales et l'accès des Canadiens aux services de l'administration fédérale.

L'ATG vise à créer un réseau transparent pour les communications et l'information dans le cadre d'un système de gestion répartie de l'information multi-fournisseurs. Cet objectif sera atteint par l'implantation d'une architecture et d'une technologie de réseau ouvert. Selon la stratégie, différents réseaux locaux des ministères pourront être inter-

reliés au réseau global et communiquer

avec des points situés tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du gouvernement, sans égard à la configuration du matériel et aux protocoles utilisés. Pour résoudre les problèmes d'incompatibilité qui surgissent à différents niveaux du modèle de référence de l'interconnexion des systèmes ouverts (OSI), les exigences relatives à l'infrastructure ont été définies comme trois couches distinctes. La **couche du réseau matériel** précise les liens physiques nécessaires entre les réseaux locaux, les gros ordinateurs et les usagers. La **couche d'interconnexion des réseaux** détermine comment utiliser différents protocoles à

Luis Rodriguez Rosello, représentant de la Commission des Communautés européennes, lors du Forum de l'année dernière.



techniques dans l'industrie nationale des télécommunications, et elle est donc bien placée pour les intégrer à ses propres services et établir ainsi un marché important pour les produits des entreprises canadiennes

Le Service gouvernemental de

vidéoconférence (SGV) est un parfait exemple de ce genre de synergie, car il est la plate-forme du Réseau de formation et de communications de la fonction publique, application de formation à distance élaborée conjointement avec le Centre canadien de gestion, Formation et Perfectionnement Canada ainsi que Travaux publics Canada. L'Agence cherche à stimuler l'industrie nationale des télécommunications en fonctionnant dans un environnement multifournisseurs et en agissant comme catalyseur pour la formation d'alliances commerciales au sein du secteur privé. Pour la conception du SGV, l'ATG a conclu des ententes d'approvisionnement avec les compagnies canadiennes Unitel, Télésat, Carota, Optinet ainsi que le regroupement Stentor, qui se sont à leur tour associées à des spécialistes en intégration de systèmes et des fabricants tels qu'Adcom, CLI, CBCI/Internet, Norstan, Picturatel et BT Canada Inc.

L'Agence a également conclu une entente avec le secrétariat du Conseil du Trésor concernant l'accès aux banques de données sur les renseignements gouvernementaux, qui permettra l'échange éventuel de messages et d'information entre différents réseaux locaux et la mise

au point d'annuaire électroniques. Du côté du secteur privé, l'Agence et l'Institute of Market Driven Quality de l'Université de Toronto se sont ralliés pour mettre en oeuvre la gestion de la qualité totale à l'ATG.

Prix et réalisations

Au printemps dernier, le Programme d'architecte des télécommunications de l'Agence a été mis en nomination pour le Computerworld Smithsonian Award, l'un des prix les plus prestigieux accordés dans l'industrie de l'informatique. Ce concours est décrit comme «une recherche de personnalités exceptionnelles» et vise à mettre en lumière des projets où la technologie de l'information a constitué «un moteur de changement» dans l'intérêt de la société. Ce prix est parrainé conjointement par le Smithsonian Institute et **Computerworld**, bulletin de premier plan dans le domaine de la technologie de l'information. La nomination de l'ATG est particulièrement remarquable du fait que seuls quatre candidats canadiens ont été mis en nomination et que l'Agence était la seule représentante du secteur public canadien.

À Ottawa, le Time Group of Companies a remis à l'Agence une lettre

officielle de remerciements pour le rôle qu'elle a joué dans l'élaboration et la diffusion de la technologie des télécommunications. Time a fourni des services d'audiomessagerie aux usagers du gouvernement dans la région d'Ottawa-Hull en vertu d'un contrat conclu avec l'Agence. Après trois ans, l'ATG a examiné sa participation et décidé qu'il serait plus utile de consacrer ses efforts à d'autres priorités. L'Agence a donc mis fin à son service partagé d'audiomessagerie, tout en assurant une transition en douceur pour les clients d'Ottawa-Hull voulant continuer de recevoir des services de Time, qui donne maintenant de l'emploi à 25 personnes. Les employés de Time ont remercié l'ATG d'avoir joué le rôle de catalyseur pour la création de ces emplois dans le secteur privé et souligné que cette réalisation a été possible sans financement public important.

Le succès de l'ATG est fondé tant sur la fierté que sur le professionnalisme de ses employés et s'exprime par l'esprit d'innovation qui les motive.



Robert Gervais recevant une lettre d'appréciation au nom de l'ATG de la part du président de Time Group of Companies, monsieur Botho von Hampehn.



Adeptes du télétravail à Burlington, Donna Bentley, Don Walker (debout) et Dilu Kalai en compagnie de leur collègue de la région de l'Ontario, Terri Jesswani (assise à gauche).

technologie de l'information de la Commission électrotechnique internationale (CEI), qui fait partie de l'Organisation internationale de normalisation (ISO). D'autres employés de l'ATG font profiter de leur expertise des organismes tels que l'Association canadienne de normalisation et l'ISO.

LE PERSONNEL DE L'ATG : AU SERVICE DE LA COMMUNAUTÉ

LES EMPLOYÉS DE L'ATG sont beaucoup plus qu'un groupe de spécialistes compétents. Ce sont des personnes aux intérêts multiples qui se livrent à des activités telles que l'entraînement d'équipes de hockey mineur ou la collecte de fonds à l'intention de maisons pour femmes battues, et

dont les talents contribuent au mieux-être de leur communauté. Susan Coulas, analyste des télécommunications de l'ATG travaillant dans la région de l'Ontario et bénévoles au service d'écoute téléphonique des New Hope Community Services, a mis à profit ses aptitudes en télécommunications pour mettre en place un système permettant d'acheminer les appels vers le domicile des bénévoles afin que ceux qui travaillent de nuit puissent dormir en attendant l'appel d'une personne en difficulté.

Charlotte Perrenoud, membre du comité consultatif sur l'éducation spéciale du ErinOak Treatment Centre d'Oakville et employée régionale de l'ATG, défend les intérêts des enfants handicapés en matière d'éducation. Sa connaissance de ces questions l'a aidée dans son travail, où elle est à constituer une banque de données sur le matériel de télécommunications auxiliaire répondant aux besoins spéciaux des personnes handicapées en milieu de travail.

Donna Ward, autre employée de l'Agence, a été co-présidente et organisatrice d'une conférence du ministère des Communications visant à sensibiliser les gens aux préoccupations professionnelles et personnelles des femmes et des hommes en milieu de travail. Cette conférence, intitulée « Pour alléger la charge — le partage égal des responsabilités », a porté sur des sujets tels que les rôles des sexes et la collaboration en vue d'améliorer le milieu de travail.

LE PRÉCÉDENT EXEMPLE L'ATG PRÊCHE D'EXEMPLE

DONNA BENTLEY ne passe plus trois heures par jour à se déplacer entre son domicile et le bureau régional de l'Ontario de l'ATG à Toronto : elle travaille maintenant dans un bureau satellite situé près de chez elle, dans la banlieue de Burlington. Avec huit autres collègues de l'Agence et onze employés du ministère des Communications, Donna participe à un projet-pilote sur le télétravail mené selon les directives du Conseil du Trésor.

Ledit projet-pilote relie les bureaux de Burlington et de Toronto au moyen d'un système perfectionné de télécommunications permettant la transmission de données, la gestion de fichiers électroniques, les communications téléphoniques et des fonctions spéciales de télécopie. Il illustre clairement l'esprit innovateur de l'Agence et constitue une démonstration des services de télécommunications haut de gamme.

ALLIANCES STRATÉGIQUES

L'UN DES ATOUTS de l'Agence réside dans son engagement à conclure des alliances stratégiques avec des organismes des secteurs public et privé. Grâce à ces alliances, l'ATG est toujours au courant des exigences des clients et est en mesure d'y répondre. En outre, l'Agence se tient au fait des toutes dernières percées

un prix compétitif et de manière satisfaisante. Par conséquent, l'Agence a restructuring, l'an dernier, l'équipe de gestion des comptes de la direction du Marketing. Cette équipe, la première de son genre dans la fonction publique canadienne, est fondée sur une structure organisationnelle horizontale et offre un point de contact unique aux clients de l'ATG. Autrefois, les clients devaient communiquer avec plusieurs spécialistes différents; aujourd'hui, chaque client est servi par un gestionnaire des comptes, qui reçoit une formation sur tous les services de l'Agence et est soutenu par une équipe de gestion des produits. Les collègues s'entraident ainsi pour servir le client, la principale cible de tous leurs efforts.

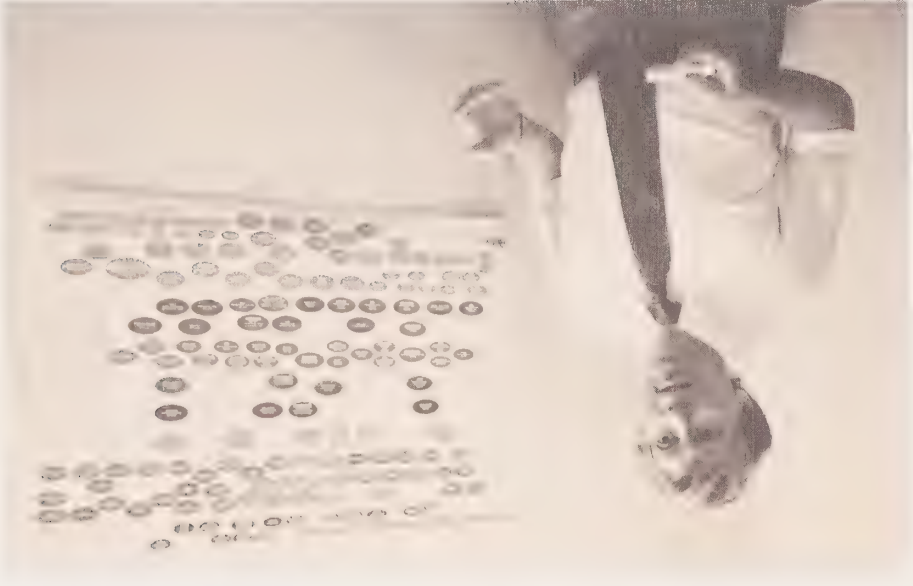
UNE SOLIDE PRÉSENCE SOCIALE

La présence sociale de l'ATG se fait également ressentir au sein de la jeunesse. L'Agence permet à des élèves du secondaire et à des étudiants de niveau post-secondaire d'acquérir de l'expérience de travail, notamment par le biais du programme d'éducation coopérative et des contrats offerts à de nouveaux diplômés des universités. Environ 80 % des employés de la région de l'Ontario ont suivi le programme de placement coopératif offert conjointement par l'ATG et le collège Sheridan, et d'anciens étudiants dudit programme forment le quart du groupe de la technologie de l'information de l'administration centrale. Par ailleurs, en reconnaissant la nature mondiale des télécommunications, l'ATG a invité Bernadette Bole-Besançon, une étudiante française en génie, à faire un stage de six mois. L'expérience a enrichi ses connaissances ainsi que celles de ses collègues et resserré les liens entre les deux pays.

Une collaboration semblable entre anciens locaux de Toronto. L'installation d'un nouveau système de communication numérique desservant 20 000 habitants de la région de Sydney et du Cap-Breton.

UN PROFESSIONNALISME HORS PAIR

La participation d'Architecture et Développement à l'établissement de normes fédérales, nationales et internationales en matière de télécommunications témoigne clairement du professionnalisme et de la compétence du personnel de l'Agence. Bruce Catley, de l'ATG, est président du groupe de travail sur les banques de données du comité technique mixte sur la



Bruce Catley et ses collègues de l'ATG ont contribué à l'élaboration de normes nationales et internationales en matière de télécommunications.

UNE CULTURE DE QUALITÉ

L'AN DERNIER, les travaux de l'ATG ont été empreints du souci d'améliorer continuellement la satisfaction de la clientèle.

comme en témoigne l'engagement de l'Agence à l'égard de la gestion de la qualité totale (GOT). Selon l'ATG, la GOT reflète une culture organisationnelle fondée sur le fait que le client est suprême et mérite un service exceptionnel; que tous les employés, y compris ceux qui ne sont pas aux premiers rangs, ont un rôle important

à jouer à cet égard, et que plus ils participent à l'établissement des objectifs de l'organisme, plus ils tiendront à les atteindre

Lors du lancement de la GOT, l'ATG a mené un sondage pour cerner l'opinion des clients au sujet des services de l'Agence, tenu des entretiens individuels avec tous les employés de l'ATG pour solliciter leurs commentaires et suggestions concernant la prestation de services de qualité, approuvé un plan de GOT, démontré l'engagement des cadres supérieurs à l'égard de ce processus et fait participer le personnel d'un bout à l'autre du pays à des séances de sensibilisation à la GOT.

À la fin de l'exercice financier, l'Agence avait mis en place tous les outils et structures nécessaires pour entreprendre l'implantation intégrale de la GOT. Elle a notamment constitué un comité directeur de la qualité totale représentant la haute direction de l'ATG, une équipe de la qualité totale composée de membres provenant de toutes les directions et régions de l'ATG, et huit groupes d'amélioration des processus chargés d'évaluer les processus de l'Agence. Nos collègues et clients du gouvernement observent nos activités avec un vif intérêt

dans le but de mettre en oeuvre des initiatives semblables dans leurs propres ministères.

DES SERVICES BIEN ADAPTÉS

L'ORIENTATION DE L'ATG vers la clientèle a débouché sur l'ouverture du Centre d'assistance à la clientèle, qui joue le rôle de point de contact central où l'on prend note des préoccupations, questions et commentaires des clients. Autrefois, ces derniers ne savaient pas toujours à qui demander des renseignements. Aujourd'hui, le personnel du Centre traite quelque 1 300 appels par mois; il répond aux questions des clients de façon rapide et courtoise en analysant les questions fréquemment posées en vue d'améliorer le service à la clientèle. L'Agence reconnaît qu'il est important non seulement de réagir aux inquiétudes des clients, mais également de savoir ce qu'ils veulent afin de pouvoir combler leurs besoins à point nommé, à





LE RÉSEAU DE FORMATION SURMONTE LES OBSTACLES DE LA DISTANCE ET DU COÛT

Canada (FPC), Travaux publics Canada (TPC) et l'ATG, qui fournit les techniques de télécommunications et de l'informa-

Le PSLCN donne de la formation mult média faisant appel à des professeurs, à des graphiques, à des documents vidéo et audio de même qu'à des imprimés pour constituer un outil éducatif efficace faisant du pays une véritable «salle de cours virtuelle». Ainsi, la formation à distance est «plus rentable, rapide et accessible que les méthodes de formation traditionnelles», souligne Pat McMillan, gestionnaire de produits de l'ATG.

En ce qui concerne les communications d'affaires, la vidéoconférence permet aux participants de se réunir à volonté et ainsi d'accélérer le processus décisionnel tout en comprimant les échanciers.

Plus qu'un simple réseau matériel, le Réseau de formation et de communications de la fonction publique ("PSLCN") est un centre d'expertise qui constitue un point d'accès centralisé aux services de télécommunications conçus pour élaborer et offrir de la formation ainsi qu'organiser des réunions et des conférences partout au pays.

Les partenaires du réseau comprennent le Centre canadien de gestion (CCG), Formation et Perfectionnement

Des membres du PSLCN provenant du CCG, de FPC et de l'ATG discutent avec Gordon Parker (Régime de pensions du Canada), Fred Rayner (GRC), Keith Chang (ministère des Communications) et Leslie Redman (Musée canadien des civilisations), qui représentent certains des groupes d'utilisateurs ayant participé aux essais du réseau.

Au cours de l'un des quinze essais importants qui ont eu lieu en 1992, Santé et Bien-être social Canada a produit une émission télévisée pour des employés situés partout au pays en vue de leur expliquer un texte de loi complexe. Des questions provenant de quinze emplacements au pays ont été reçues et plus de 500 personnes ont participé. Carole Matsonneuve, coordonnatrice de la formation à Santé et Bien-être social, affirme que cet événement a été dynamique et informatif.

«Nos méthodes connaissent une évolution rapide. La télévision d'affaires a constitué un pas de géant, mais elle s'est aussi révélée une réussite complète. Cette séance nous a vraiment aidés à déterminer comment nous pourrions employer cette technologie à l'avenir», soutient-elle.

Musées Canada a également eu recours au PSLCN pour offrir une «visite électronique» du Musée canadien des

civilisations à Ottawa à des gens dans de nombreux endroits dans le Nord de l'Ontario.

«Les responsables du service nous ont beaucoup aidés, affirme Leslie Redman, conservatrice adjointe. Ils ont partagé leur savoir-faire et m'ont guidée à toutes les étapes du processus.»

En utilisant l'innovation et la technologie pour franchir les obstacles de la distance et du temps, le PSLCN offre de meilleurs services de formation et de communication d'affaires à un coût moindre. «Il faut être à la fine pointe de la technologie pour offrir les moyens les plus rentables de fournir de la formation et des communications assistées par la technologie, affirme Pat McMillan, et c'est là le but du PSLCN.»

L'ATG AIDE LA SRC

À SOUTENIR LA CONCURRENCE

DANS UN DOMAINE où le succès se mesure par la rapidité avec laquelle on diffuse les nouvelles, il est essentiel de se munir de bons outils de télécommunications au meilleur prix possible.

C'est pourquoi la Société Radio-Canada (SRC) s'est adressée à l'ATG, pour tirer avantage du Service gouvernement-tal de transmission par voies numériques (SGTVN), un service de transmission de la voix et des données à grande vitesse reliant 26 réseaux de base, de Vancouver à St. John's.

Le SGTVN est compatible avec le service des informations de la Société, qui permet aux rédacteurs d'extraire des articles de gros ordinateurs situés à Toronto



Randy Patrick, ATG,
région de l'Ontario et
Michael Bidder, Société
Radio-Canada.

et à Montréal, d'y ajouter une optique locale et de rédiger leurs textes quelques minutes avant la diffusion à l'antenne du bulletin de nouvelles.

Le service de l'ATG a considérablement réduit le coût du rassemblement des informations pour la SRC et a aidé celle-ci à résoudre un problème complexe. En effet, en raison de la concurrence et des compressions budgétaires, la demande de systèmes d'information et de télécommunications a connu une véritable explosion.

«Nous avons exploité au maximum les ressources dont nous disposons, précise Michael Bidder, directeur national des télécommunications de la SRC. Puis l'ATG nous a dit qu'elle pouvait nous aider à réduire nos coûts.»

Après la conversion au SGTVN en 1991, la SRC a conclu une entente de rabais négociée par l'ATG pour le compte

en vigueur.

Il s'intéresse donc à la vidéocon-

férence, qui permet de réduire les frais de déplacement et d'améliorer la productivité, ainsi qu'aux services vidéo de qualité radiodiffusion permettant de transmettre des émissions entre les bureaux afin d'améliorer l'efficacité du montage et de la production.

«Nous cherchons toujours à faire plus avec moins, ajoute-t-il, et l'ATG nous suggère constamment de nouveaux moyens d'y arriver.»



D'«ACCÈS DES CLIENTS» IMPLANTE UN RÉSEAU APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES

APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES Canada (ASC) s'oriente résolument vers l'avenir par l'implantation du réseau de routeurs ASC-ATG.

L'objectif d'Approvisionnement et Services consiste à assurer «l'accès des clients aux services d'ASC au moyen de leur ordinateur personnel», précise Don Orr, directeur général de la direction générale des Services de bureautique et de télécommunications d'ASC.

«Cette fonction nous est essentielle sur le plan stratégique.»

Selon monsieur Orr, l'accès facile et de haute qualité à un éventail de services d'ASC, notamment les achats, la production de chèques et le contrôle financier, seront offerts au personnel d'autres ministères d'ici 1996. Ainsi, les clients d'ASC pourront gérer leur feuille de paie et acheter des biens et services par l'entre-

mise de leur ordinateur personnel. ASC a adopté cet objectif d'accès-sibilité en réponse aux pressions croissantes qui poussent le ministère à améliorer ses services tout en réduisant ses coûts.

La première étape de ce projet à long terme visant à assurer la connexion entre ASC, ses ministères-clients et les fournisseurs du secteur privé a été la mise en oeuvre de réseaux locaux en tant qu'outils de productivité pour les

employés du ministère, qui utilisaient des ordinateurs de type PC et Macintosh.

Pour atteindre ses objectifs, ASC s'est tourné vers l'ATG. Le ministère avait besoin de l'expertise de l'Agence pour établir l'interconnexion, ce qui constitue un rôle majeur du Programme d'architecte des télécommunications de l'Agence.

«Sans l'ATG, il aurait fallu nous débrouiller tous seuls, ce qu'il faut éviter de faire dans un contexte économique difficile, souligne monsieur Orr.

«Nous avons plutôt conclu une alliance stratégique dont les deux organismes peuvent profiter.»

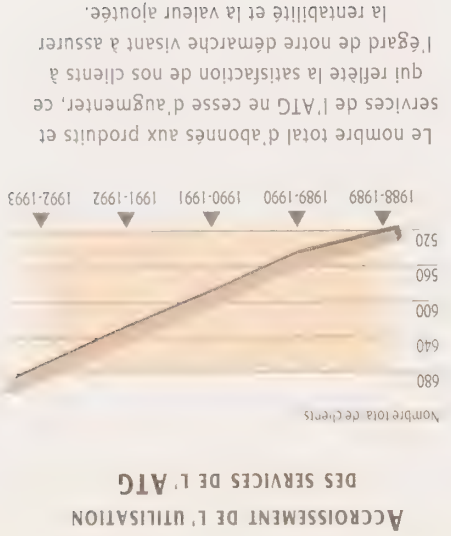


Don Orr, Approvisionnement et Services, avec Marcel Lachance et Jacques Adams-Robenhym de l'ATG.

ASC acquiert ainsi les connaissances et l'expérience nécessaires pour planifier et l'implantation d'un réseau de pointe et élaborer un modèle pour le gouvernement de l'avenir.

De son côté, l'Agence obtient un client qui est prêt à mettre en place un réseau évolué dès maintenant, tout en offrant un banc d'essai pour le nouveau service commun d'interconnexion de réseaux de l'ATG, mis au point à l'inton du reste de la collectivité gouvernementale.

«Nos deux services travaillent en étroite collaboration, affirme monsieur Orr. C'est un excellent moyen de bâtir l'avenir.»



ÉTABLIR LE LIEN : LES CLIENTS DE L'ATG



Tim Smith, ATG, et Al Hagerman, Gendarmerie royale du Canada.

LA GRC GAGNE EN EFFICACITÉ GRÂCE À UN RÉSEAU DE COMMUNICATION PAR SATELLITE

La GENDARMERIE ROYALE du Canada (GRC) peut maintenant faire son travail plus rapidement et plus efficacement que jamais grâce au Réseau gouvernemental de télécommunications par satellite (RGTS) de l'ATG. La GRC a remplacé plusieurs de ses lignes terrestres de télécommunications dans le grand Nord par le raccordement de 50 postes satellite reliés au RGTS, ce qui

8

a entraîné une amélioration spectaculaire du rendement du réseau et une forte réduction des coûts d'exploitation. Ce système est compatible avec différentes applications de communication de données, notamment le centre d'information de la police canadienne ("CPIC"). Ainsi, un agent du Nord peut vérifier un permis de conduire délivré par n'importe quelle province et obtenir les renseignements voulus en quelques secondes.

En plus de permettre un temps de réponse comparable à celui dont jouit la police au centre-ville de Toronto, ce système se distingue par sa résistance dans les régions où les antennes paraboliques servent parfois de cibles aux tireurs. Cependant, c'est avant tout pour

économiser que la GRC a décidé de recourir au RGTS. « Il est très coûteux d'installer des lignes de communication dans le Nord du pays », souligne Al Hagerman, responsable de la sous-direction du réseau et des installations de la GRC. « Grâce à ce service, nous avons pu réduire d'environ la moitié les frais que nous assumions avant de faire appel à l'ATG. »

Pour répondre aux besoins de son client, l'Agence a négocié avec le fournis-

seur un tarif dégressif en fonction du volume, acheté les terminaux à très petite ouverture d'antenne (TTPO) et les a joints à la GRC. En outre, en traitant avec l'ATG, la GRC a pu éviter de devoir signer des contrats à long terme coûteux.

La GRC, un organisme important doté d'un groupe solide d'employés opérationnels et techniques, dispose des compétences nécessaires pour élaborer des systèmes ainsi qu'évaluer les services de télécommunications et reconnaître ceux qui représentent une bonne affaire. Tim Smith, gestionnaire des comptes à l'ATG, estime que l'Agence se distingue parce qu'elle peut toujours s'efforcer de faire en sorte que son service soit rentable pour le client.

Monsieur Hagerman en convient : « Ils ont fait tout en leur pouvoir pour réduire les coûts le plus possible. Je ne crois pas que nous aurions pu y arriver sans eux. »

« En passant par l'ATG, nous avons obtenu les tarifs avantageux et la souplesse dont nous avions besoin. »



Le Centre de données de la GRC, dépôt de données des banques de données centralisées de la GRC.

Le CHANGEMENT représente la seule certitude dans le monde d'aujourd'hui, comme l'ont confirmé les événements de l'an dernier. À titre de président du Conseil exécutif sur les télécommunications gouvernementales (CETG), je suis

évolué depuis son instauration il y a trois ans, au moment où l'ATG est devenue un organisme de service spécial.

Grâce à leurs

travaux, les membres

du Conseil contri-

buent à la gestion

efficace de l'infra-

structure fédérale

des télécommunica-

tions. Nous sommes

particulièrement

fiers du rôle que

nous avons joué dans l'établissement des

priorités de l'Agence relativement aux

télécommunications dans le cadre de son

Plan d'entreprise quinquennal. Ces prio-

rités comprennent la poursuite de l'élabo-

ration de services numériques et à valeur

ajoutée ainsi que, notamment, l'amélio-

ration des communications inter-

ministérielles par des moyens tels que la

messagerie et les services de commerce

électroniques.

Le Conseil, qui représente les usagers de services de télécommunications les plus importants de la collectivité fédérale, fournit des conseils à l'Agence sur des initiatives en matière de télécommuni-

Le Conseil, qui représente les usagers de services de télécommunications

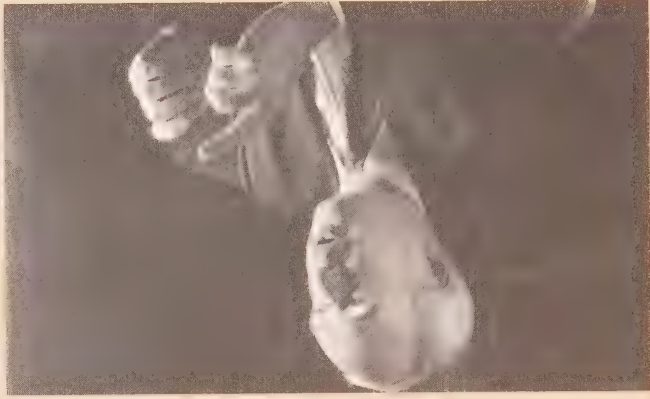
domaine des télécommunications.

L'évolution du gouvernement et du

auxquelles s'est livrée l'ATG en réponse à

heureux d'avoir participé aux activités

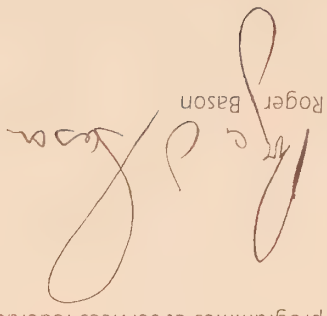
Phil McLellan



Nous sommes conscients, en tant que cadres supérieurs du gouvernement fédéral, de l'importance de l'ATG comme fournisseur de services efficaces et à valeur ajoutée. Nous reconnaissons également que l'Agence joue un rôle essentiel dans le renouvellement du gouvernement et la démarche visant à repenser la façon dont il dirige ses activités. Je suis convaincu que l'orientation que le Conseil donne à l'Agence contribue à faire en sorte que la collectivité gouvernementeale continue à profiter de services nouveaux et améliorés de l'ATG tels que le courrier électronique interne et externe de même que des solutions innovatrices de vidéocointérence.

Le Conseil et l'Agence ont entretenu des liens productifs et profitables en 1992-1993. J'ose croire que notre collaboration se poursuivra au cours de l'année qui vient et que, par la démarche collégiale, nous favoriserons la prestation efficace des programmes fédéraux au public canadien.

Phil McLellan

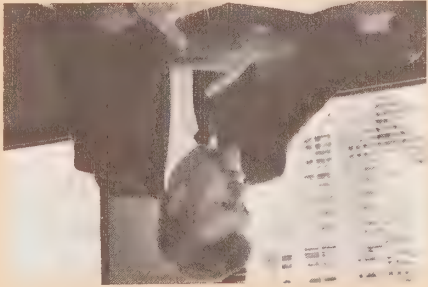


Roger Bason

l'accès du public aux programmes fédéraux par l'ouverture d'Infocentres a confirmé l'intention de l'ATG d'accélérer l'implantation de services d'interconnexion de réseaux et d'accès à distance aux données ainsi que son engagement à devenir le principal fournisseur de services qui permettent aux clients de se livrer au commerce électronique tant à l'intérieur des ministères qu'entre ceux-ci.

La convergence rapide des techniques de l'informatique et des télécommunications nous a encouragés à conclure les alliances nécessaires afin de fournir des services complets en matière de télécommunications. Je suis persuadé qu'en collaborant étroitement avec ses alliés stratégiques et ses clients, l'ATG s'assurera que le public canadien est disposé à exploiter au maximum les programmes et services fédéraux.

En profitant des avantages qui découlent du partage des ressources et de l'harmonisation des programmes, les ministères collaborent plus étroitement entre eux, ce qui justifie l'amélioration de l'interopérabilité des réseaux locaux et à grande distance. À cette fin, l'Agence a aidé les clients à communiquer à l'échelle du gouvernement grâce à des services de téléphone, de messagerie électronique et, plus récemment, de vidéoconférence. L'objectif du gouvernement d'améliorer



Robert Gervais

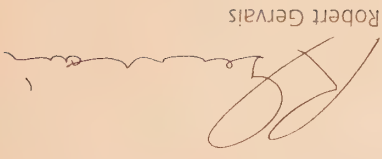
MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT, EXPLOITATION

Au cours de cette année, le groupe de l'Exploitation a concentré ses efforts sur la clientèle. Nous nous sommes rendus compte que pour assurer la bonne marche des projets importants, il faut s'attarder aux détails. Nous avons cherché à atteindre cet objectif par les moyens suivants

- **Amélioration de la facturation.** Notre première amélioration a été le lancement de la facturation mensuelle pour les appels effectués par l'entremise du service gouvernemental d'appels interurbains (SGAI). Nous avons également examiné et modifié nos programmes de facturation afin d'éliminer d'importants défauts et de mettre en oeuvre le processus.
- **Qualité du service.** L'Agence a adopté la gestion de la qualité totale que nous décrivons plus loin dans le présent document. La GQT a permis au personnel de l'Agence de fixer son attention sur les améliorations des processus qui sont

essentielles à la satisfaction des clients; les travaux se poursuivent.

- **Gestion des opérations.** Nous avons restructuré le groupe de la technologie de l'information de l'ATG afin de lui permettre de contribuer plus efficacement à la réalisation des objectifs de l'Agence. Il joue un rôle important dans le rassemblement, le traitement, la diffusion de l'information nécessaire pour fournir une gamme complète de services aux clients.
- **Amélioration des produits.** Parmi les nombreuses améliorations que nous avons apportées l'an passé, on compte le Service gouvernemental de téléconférence (SGT) entièrement numérique, offrant une qualité audio et une souplesse supérieures. L'utilisation du SGT, qui comprend un éventail de fonctions demandées par les usagers, est très répandue étant donné que les clients préfèrent investir leurs ressources limitées dans le déplacement de l'information plutôt que de l'effectif.
- **L'individu avant tout.** En plus de s'assurer que son personnel reçoit une formation pertinente concernant les nouveaux services et techniques, l'ATG a aidé à protéger la vie privée des individus en communiquant aux clients les principes énoncés par le ministre des Communications sur la protection de la vie privée dans les télécommunications.



Robert Gervais

MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT, ARCHITECTURE ET DÉVELOPPEMENT



Dan Sum

parent dont nous avons besoin pour améliorer les services à la population. La messagerie et le commerce électroniques sont implantées à l'échelle du gouvernement, ce qui ouvre la voie à l'efficacité opérationnelle et à l'amélioration des services au public. Ainsi, de nouveaux défis nous attendent maintenant sur la scène fédérale, notamment la coordination continue de la planification et de la mise en oeuvre de techniques et d'applications de pointe habilitantes permettant de soutenir le renouvellement de la fonction publique et d'établir une autoroute électronique pour une communication transparente entre les services du gouvernement et avec le public.

Notre objectif au chapitre de l'élaboration des services est très précis : veiller à ce que la mise au point de nouveaux services représente 40 % de la marge d'exploitation de l'ATG d'ici cinq ans. Parmi nos projets, on compte la vidéoconférence, la télécopie améliorée, les réseaux métropolitains à fibres

UNE AUTRE ANNÉE enrichissante vient de se terminer sur le plan de l'élaboration d'une infrastructure commune des télécommunications et de services connexes ainsi qu'au niveau de l'évolution de l'architecture de type réseau d'entreprise. Tant les ministères que l'industrie ont tiré profit de nos réalisations. Nous sommes reconnaissants à nos clients de nous appuyer alors que nous cherchons à atteindre les objectifs du Programme d'architecture des télécommunications. De plus, nous constatons avec satisfaction que nos efforts mutuels nous ont valu d'être reconnus par nos collègues à l'étranger.

L'interconnexion des applications réparties dans un environnement multi-fournisseurs est un facteur essentiel pour mettre en place le réseau intégré et trans-

Dan Sum

optiques, des services de transmission de données à grande vitesse de même que des services gouvernementaux d'interconnexion de réseaux.

Les progrès que nous avons réalisés l'an dernier sont encourageants. J'ai tout lieu de croire que, grâce à la participation soutenue de nos collègues des secteurs privé et public, nous pourrions maintenir notre vitesse de croisière et atteindre nos objectifs mutuels.

MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT, MARKETING

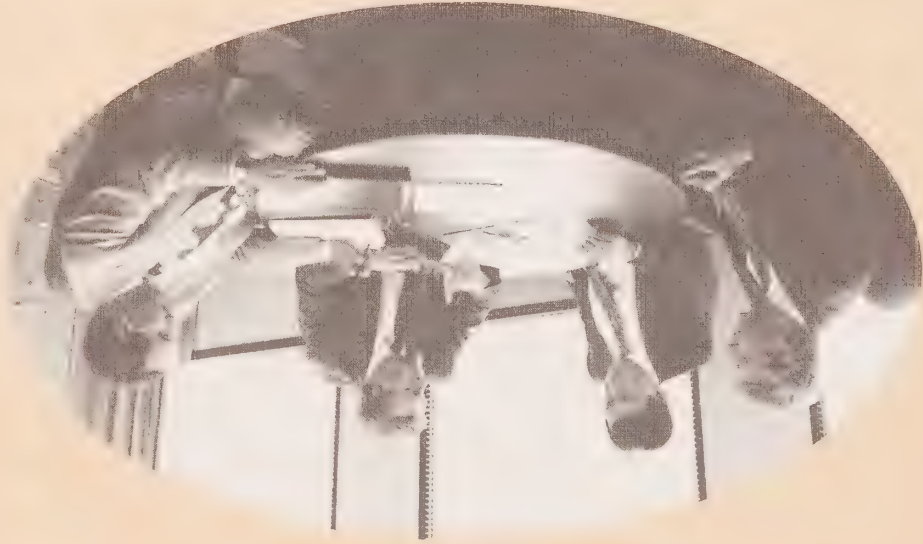
Roger Bason



LES CONTRAINTES ÉCONOMIQUES ont poussé nos clients à trouver des moyens originaux pour améliorer la qualité de leurs services au public, réduire les coûts et gérer leur budget de manière plus efficace. Les ministères feront de plus en plus appel à la technologie pour rationaliser la prestation des programmes et repenser la façon dont ils dirigent leurs activités

L'ATG, en tant qu'OSS, s'est engagée à devenir un fournisseur de services axé sur la clientèle. La nouvelle équipe de

L'ÉQUIPE DE LA HAUTE DIRECTION : PAVER LA VOIE



MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT, GESTION INTÉGRÉE

LE RAPPORT ANNUEL de l'ATG me donne la chance de répondre à la question que l'on me pose le plus souvent depuis que je me suis joint à l'Agence en octobre 1992 par l'entremise du programme de permutation des cadres. La question, bien entendu, est la suivante : « Comment le gouvernement se compare-t-il au secteur privé? » Elle en dit long, mais pas autant

que le fait que l'interlocuteur s'attend, selon moi, à une réponse défavorable. Mon point de vue sur le sujet a évolué depuis ma participation récente à un forum pour cadres supérieurs portant sur la restructuration des services au public et de la fonction publique elle-même. Les questions associées à la gestion du changement ainsi qu'à la recherche de possibilités commerciales dans un contexte difficile se posent non seulement au sein du gouvernement du Canada, mais aussi à l'échelle mondiale.

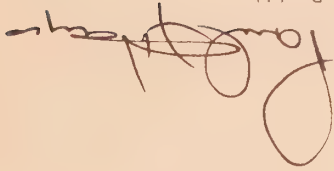
J'ai remarqué que les différences les plus marquées entre les secteurs public et privé sont la fierté et la planification. La fierté entraîne la confiance, la confiance stimule la créativité, la créativité nécessite la prise de risques; la prise de risques exige de la planification; la planification permet la responsabilité; la responsabilité débouche sur des réalisations, et ces réalisations, à leur tour, engendrent un sentiment de fierté. Ceux avec qui j'ai le plaisir de travailler à l'ATG ne doivent donc pas s'étonner du fait que je me soucie particulièrement de la planification. L'établissement et la réalisation d'objectifs

mesurables sont essentiels pour obtenir un sentiment de fierté. Je suis convaincu que ce cycle d'efficacité organisationnelle s'entretient lui-même et que le secteur public est sur le point de changer. Au lieu de donner des excuses et de se mettre sur la défensive, il sera fier des services dont il est responsable et évaluera son rendement en fonction des prévisions.



Paul Hayes

Relevons donc la tête! À la lecture du présent **Rapport annuel**, j'espère que nos clients et collègues seront aussi fiers du rôle qu'ils ont joué dans les réussites de l'ATG que je le suis de faire partie de votre équipe.


Paul Hayes

gamme de services efficaces à des tarifs très avantageux

Parmi les services intéressants que nous avons lancés l'an dernier, on compte le Service gouvernemental de vidéoconférence. La vidéoconférence peut vraiment permettre d'améliorer l'efficacité du gouvernement et de réduire de manière importante les frais de déplacement. Nos autres nouveaux produits comprennent la téléconférence audio entièrement numérique, deux produits améliorés pour la télécopie et un service commuté de transmission de données.

Pour permettre à nos clients de réaliser encore plus d'économies, nous avons lancé les rabais sur le montant total facturé. Selon des estimations récentes, l'ATG a fait économiser plus de 83 millions de dollars au gouvernement au seul chapitre des services de télécommunication en 1992-1993.

La connectivité pangouvernementale, que des intervenants tels que le sous-comité du Comité consultatif supérieur du Conseil du Trésor sur la gestion de l'information (SCGI) et le CETG considèrent comme une priorité, constitue un autre domaine où nous avons réalisé des progrès importants. Au moyen du Service gouvernemental de traitement des messages (SGTM), les fonctionnaires peuvent maintenant envoyer des messages par courrier électronique partout au pays et



René Guindon

dans le monde entier, quel que soit le système de messagerie qu'ils utilisent.

Ces applications de la technologie de l'information représentent la voie de l'avenir pour la fonction publique, et l'ATG continuera d'en assurer l'implantation au gouvernement afin de relever les défis que pose l'administration publique dans les années 90.

Je suis très heureux du fait que l'an dernier, l'ATG ait pu jouer un rôle essentiel au sein du gouvernement dans la mise en oeuvre des principes de protection de la vie privée dans les télécommunications, énoncés par le ministre des Communications. Nous comptons collaborer avec nos clients et fournisseurs pour veiller à ce que lesdits principes soient respectés dans le cadre des activités du gouvernement. L'Agence est sur la bonne voie. Le succès de notre orientation vers la client-

tèle et de notre démarche collégiale apparaît chaque année de plus en plus évident. En tant que président de l'ATG, il me fait plaisir de dédier le présent rapport à nos clients et à nos employés, des hommes et des femmes qui, par leur vision, leur coopération et leur confiance, conçoivent et bâtissent une fonction publique efficace et rationalisée dans le but de bien servir les Canadiens, aujourd'hui et dans les années à venir.

Grâce à leurs efforts, l'ATG continuera d'établir de nouvelles normes d'excellence dans le but d'exploiter les possibilités des télécommunications et de la technologie de l'information pour le gouvernement et la population du Canada.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'René Guindon'.

René Guindon
Président

Agence des télécommunications
gouvernementales

BILAN DE L'EXERCICE ÉCOULÉ... MESSAGE DU PRÉSIDENT

LE PRÉSENT DOCUMENT

représente le troisième
Rapport annuel que

publie l'Agence
des télécommu-
nications gou-
vernementales

devenue un orga-
nisme de service spécial
(OSS). Nos réalisations de l'an

dernier sont un reflet de la révolution
de l'information, qui transforme tout sur
son passage et dont nous ne faisons que
commencer à comprendre les consé-

quences.

Cependant, une chose est claire

Dans le secteur public, la technologie de
l'information nous donne de nouveaux
moyens d'assurer la prestation de services
gouvernementaux aux Canadiens de
façon plus efficace et plus créative que
jamais auparavant. Nos clients, quant à
eux, se doivent d'exploiter cette techno-
logie afin de rationaliser leurs activités et
de réduire leurs coûts.

En tant qu'OSS, l'ATG s'est engagée
à fournir des services de gestion des télé-

communications et de l'information qui
aident ses clients à s'adapter à un avenir
caractérisé par la concurrence. Je crois
que c'est en 1992-1993 qu'elle a obtenu
les résultats les plus tangibles à cet égard.
La conception et l'implantation des
réseaux de télécommunications du
gouvernement constituent une entreprise
gigantesque, qui ne peut être confiée à
un seul organisme. Pour cette raison,

l'ATG a continué de collaborer étroite-
ment avec ses clients et à conclure des
alliances stratégiques avec les ministères
et les fournisseurs afin d'exploiter le
savoir-faire du gouvernement et de
l'industrie. Grâce à cette stratégie, nous
avons mérité la confiance de nos collè-
gues de la collectivité gouvernementale
et j'estime que bon nombre d'entre eux
commencent à considérer l'ATG comme
un prolongement de leur propre orga-
nisme.

L'an dernier, nous avons cherché à
faire de nos clients le point de mire de nos
activités. Nous avons continué de resser-
rer nos relations de travail avec nos deux

comités consultatifs, le Conseil exécutif
sur les télécommunications gouverne-
mentales (CETG) et le Groupe consultatif
des télécommunications (GCT), qui ont
joué un rôle actif dans l'orientation des
services et des activités reliées au
Programme d'architecture. Nous avons
également créé de nouvelles équipes de
gestion des comptes afin de mieux répon-
dre aux besoins des clients et formé des
groupes de discussion pour nous aider à
mieux comprendre nos clients.

Notre orientation vers la clientèle
s'est manifestée en 1992 par l'une des
initiatives les plus importantes de
l'Agence, l'adoption de la gestion de la
qualité totale (GQT) visant à assurer
l'amélioration continue de nos principaux
processus. Le personnel de tous les
paliers de l'ATG a participé à des séances
d'information sur la GQT. En outre, nous
avons initié une équipe intersectorielle de
GQT, nous avons demandé aux employés
de nous suggérer des améliorations à
apporter et nous avons chargé des
groupes d'étude de mettre en oeuvre des
solutions originales. Je suis donc fier
d'affirmer que l'ATG compte parmi les
chefs de file pour ce qui est de la mise en
place d'une véritable culture de la GQT au
sein de la fonction publique.

En ce qui concerne les produits et
services, l'ATG a continué de servir de
catalyseur du renouveau de la fonction
publique en fournissant à ses clients une



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|---|
| Bilan de l'exercice écoulé... Message du président | 1 |
| L'équipe de la haute direction : paver la voie | 1 |
| Message du président, Conseil exécutif sur les télécommunications gouvernementales | 1 |
| Établir le lien : les clients de l'ATG | 1 |
| L'innovation à l'oeuvre | 1 |
| La stratégie pour l'avenir | 1 |
| Les produits et services de l'ATG : des solutions dynamiques | 1 |
| Revue financière | 1 |
| Au service du gouvernement fédéral à travers le Canada | 1 |



Notre mission consiste à offrir des produits et services de télécommunications et d'information au gouvernement pour qu'il puisse desservir efficacement les Canadiens.

Profil

L'Agence des télécommunications gouvernementales est un organisme de service spécial du gouvernement du Canada. Elle adapte les meilleures pratiques employées dans les secteurs privé et public afin de fournir une gamme complète de produits et services de télécommunications et d'information communs et adaptés aux ministères et organismes de l'administration fédérale. Dans le cadre du Programme d'architecture des télécommunications, l'ATG planifie, conçoit et élabore l'architecture du réseau de télécommunications évolué du gouvernement.

L'Agence fournit des services au gouvernement fédéral dans l'ensemble du pays par l'entremise de bureaux de district dirigés par cinq bureaux régionaux à Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg et Vancouver, ainsi que de l'administration centrale située à Ottawa-Hull.

Explication de la page couverture : L'ATG est un organisme tourné vers l'avenir, axé sur la clientèle et qui compte sur les efforts soutenus de son équipe pour fournir des solutions de télécommunications visant à répondre à la demande de rationaliser le gouvernement et le rendre plus efficace et accessible. Le dynamisme de la relation entre l'Agence et ses alliés des secteurs fédéral et privé est représenté en page couverture par des gens énergiques en mouvement, superposés à un arrière-plan illustrant l'interconnexion et la nature mondiale des télécommunications.

Nota : Dans le présent texte, toute désignation au masculin s'entend également du féminin.

© Ministre d'Approvisionnement et Services Canada 1993 • N° du catalogue C035-18/1993 • ISBN 0-662-59736

Conception graphique : Pentafolio inc.

AGENCE
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
GOUVERNEMENTALES



R A P P O R T A N N U E L 1 9 9 2 - 1 9 9 3

Canada

CAI
Co 80
- A 56

GOVERNMENT
TELECOMMUNICATIONS
AGENCY



ANNUAL REPORT
1 9 9 3 ■ 1 9 9 4

TABLE OF CONTENTS

CORPORATE PROFILE

THE CUSTOMER AS VIP:
AN INTRODUCTION BY PHIL MCLELLAN

1

THE YEAR PAST AND
THE OPPORTUNITIES AHEAD:
A MESSAGE FROM RENÉ GUINDON

2

THE YEAR IN REVIEW:
SENIOR MANAGEMENT REPORTS

4

GTA CUSTOMER PROFILES

8

THE FULCRUM

12

INNOVATION IN ACTION:
THE TELECOMMUNICATIONS
ARCHITECT PROGRAM

13

LIVING THE COMMITMENT:
GTA AND TOTAL QUALITY MANAGEMENT

17

GTA'S PRODUCTS AND SERVICES:
TELECOMMUNICATIONS SOLUTIONS FOR THE '90s

18

NETWORK COVERAGE

23

THE PLANNING AND IMPLEMENTATION TEAM:
SETTING THE COURSE FOR THE FUTURE

24

FINANCIAL REVIEW:
AUDITORS' REPORT AND FINANCIAL TABLES

25

SERVING THE FEDERAL GOVERNMENT:
GTIS OFFICES ACROSS CANADA

32

As a Special Operating Agency of the Government of Canada, the Government Telecommunications Agency (GTA) adapted the best private- and public-sector practices in providing a comprehensive portfolio of common and customized telecommunications and information products and services to federal departments and agencies.

Through the Telecommunications Architect Program, GTA also planned, designed and developed the government's advanced telecommunications network architecture. In June 1993, GTA, along with parts of Supply and Services Canada and Public Works Canada, became founding partners of Government Telecommunications and Informatics Services, an organization uniting government telecommunications and informatics services functions in one enterprise.

OUR MISSION

TO BRING INFORMATION AND
TELECOMMUNICATIONS PRODUCTS
AND SERVICES TO GOVERNMENT FOR
EFFECTIVE DELIVERY OF SERVICES TO
CANADIANS.

Graphic Design by Bark Productions Inc.
Cat No CO35-18/1994 ISBN 0-662-61118-7
© Minister of Supply and Services Canada 1994
Printed in Canada



THE CUSTOMER AS VIP: AN INTERVIEW WITH PHIL McLELLAN



Phil McLellan

In the last four years, I have had the pleasure of working closely with the Government Telecommunications Agency as it underwent its transformation to a Special Operating Agency (SOA). During my term as Chair of the Government Telecommunications Council (GTC), I saw how GTA changed its way of doing business, how bureaucratic rigidities gave way to a new, more responsive organization where the customer always comes first.

My most direct experience of the customer coming first was in my role as GTC Chair. Established when GTA became an SOA, the Council was a key component of the Agency's innovative management structure. Representing the largest users of telecommunications services within the federal community, the Council's membership had direct input into the Agency's business activities. Essentially, customers drove GTA. GTC members identified telecommunications priorities and requirements to which the Agency responded in its *Business Plan*, which the Council in turn endorsed. For example, GTC identified the need for enhanced interdepartmental communications, and GTA replied with the introduction of the Government Message Handling Service (GMHS). Before the service's introduction in May of 1993,

electronic mail systems in the federal government often operated in isolation – it was difficult for users to communicate across the barrier of dissimilar technologies. Now, with GMHS, federal electronic mail users can communicate electronically, within and between departments, across Canada and beyond our borders to the larger world.

GTA is one of the founding elements of the recently-established Government Telecommunications and Informatics Services (GTIS), and I have been named the new organization's Chief Executive Officer. Having seen the positive impact of SOA status, in terms both of customer satisfaction and cost-effectiveness, I am committed to ensuring that the lessons GTA learned will be carried over to GTIS. GTA earned the right to be the telecommunications supplier-of-choice in the federal government by putting the customer first. GTIS will embrace that customer-focused philosophy for the continued benefit of the federal community.


Phil McLellan
Chief Executive Officer
Government Telecommunications and Informatics Services



THE YEAR PAST AND THE OPPORTUNITIES AHEAD: A MESSAGE FROM RENÉ GUINDON

"IN A TIME OF TURBULENCE
AND CHANGE,
KNOWLEDGE IS
POWER."



ver 30 years ago, a noted statesman declared that, "In a time of turbulence and change, knowledge is power". John F. Kennedy's words are even more true today than when he first uttered them. In a maelstrom of change, knowledge is key to success. Knowledge-based and technically-skilled, GTA both produced and was affected by change in the last year. Undaunted, the Agency employed the lessons it learned to the advantage of its colleagues and customers, as they strove to deliver services to Canadians in an environment of ever-shrinking resources and constant change.

The federal community has undergone a remarkable transformation over the past year. Government restructuring has seen both the creation of new departments and the disappearance of others. GTA was not immune to these events, as its telecommunications expertise and Special Operating Agency experience were merged with the informatics excellence of the former departments of Supply and Services Canada and Public Works Canada to form Government Telecommunications and

Informatics Services, a second-generation SOA in which telecommunications and informatics converge to the benefit of the customer and the Canadian public.

Thanks to its SOA experience, the Agency retained its customer focus during this transitional period. The hard-learned disciplines of the marketplace asserted themselves, guaranteeing the uninterrupted delivery and development of cost-effective, efficient and responsive telecommunications products and services like the popular Government Videoconferencing Service (GVS).



René Guindon

In recognition of the skills resident in other organizations, GTA entered into strategic alliances with industry and government to capitalize on both sectors' expertise for the development of responsive new products and services. The results of these collaborations include the largest private router network in Canada, the Government Internetworking Service (GIS), developed in cooperation with Transport Canada and the former Supply and Services Canada, and now offered government-wide. Private-sector suppliers and the Agency worked together on such initiatives as an Electronic Data Interchange

(EDI) trial to test technology which will provide the infrastructure for the re-engineering of government.

The mutually-beneficial relationships between the private sector and the Agency continued to grow in the past year. The purchasing power of the Agency has provided a potent economic stimulus to members of the Canadian telecommunications industry, while at the same time encouraging the industry to work together in new, innovative ways to meet the requirements of the Agency's customers. These collaborative efforts have the added advantage of minimizing risk by sharing it among more partners.

Also crucial to the Agency's successes in this time of change have been the continuous process improvements brought about by the Total Quality Management (TQM) program. It is a testament to TQM's vigour that it has continued to evolve in spite of the untimely loss of Roger Sines, who originally spear-headed TQM within the Agency. Roger's enduring legacy is a program that will help GTIS' employees to manage change effectively in pursuit of service excellence.

The concept of the information highway, promising a future of freely-available knowledge, has seized the public's imagination. This is no less true for those of us in government. The GTIS

digital network, with its connections to other public and private networks, not only serves as a model for the logical development of the highway, it will enable that highway and be part of it. The critical role of GTIS in the establishment of the government-wide electronic information infrastructure was foreshadowed by the Chief Informatics Officer in his *Blueprint for Renewing Government Services Using Information Technology*.

The past year has been one of significant change – yet by harnessing the skills of the Agency's employees, customers and suppliers, we stayed the course. Our responsive and innovative services continue to satisfy customers' requirements for efficiency and cost-effectiveness, providing over \$63 million in savings to the federal community in the last 12 months. As this chapter in GTA's evolution comes to a close, I look to our future in GTIS with confidence, secure in the knowledge that our commitment to quality, service, innovation and collegiality will give our customers the power to succeed in the years to come.



René Guindon
President, Government Telecommunications Agency
Chief Operating Officer, Government Telecommunications
and Informatics Services

“THE CONCEPT OF THE
INFORMATION HIGHWAY...
HAS SEIZED THE
PUBLIC'S IMAGINATION”

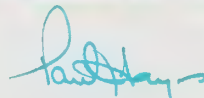
THE YEAR IN REVIEW: SENIOR MANAGEMENT REPORTS



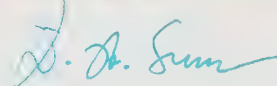
Roger Bason



Robert Gervais



Paul Hayes



Dan Sum



Nancy Desormeau

A MESSAGE FROM ROGER BASON VICE-PRESIDENT, MARKETING

Academics have told us that to succeed in a period of rapid change, we must be "focused, fast, flexible and friendly".

The past year was one in which Marketing employees took their business training to heart, and delivered imaginative solutions to customers in record time.

In accordance with Account Plans we have developed in partnership with federal departments and agencies, the team has focused on providing customers with value-added, cost-effective services that are compatible with the solutions we have provided to other members of the government community. We

are particularly proud of our ability to exploit past years' strategic digitization of the GTA network to deliver electronic messaging and videoconferencing services in a timely manner.

Government reorganization mid-year called for flexibility and fast response as plans on the drawing board were revised and pressure mounted for the implementation of an extended messaging capability. Throughout this year of change within government and within GTA/GTIS, I believe that the Marketing team has responded with good humour and friendliness toward customers and suppliers, who have so often partnered with us in the delivery of the right solution at the right time.

A MESSAGE FROM ROBERT GERVAIS VICE-PRESIDENT, OPERATIONS

Much of the progress in the Operations Branch last year was made behind the scenes in the processes and daily activities associated with the ordering and billing of services. Our ordering systems are now better able to respond to customers' growing demands for service.

**"PROGRESS IS WHAT HAPPENS WHEN
IMPOSSIBILITY YIELDS TO NECESSITY."**

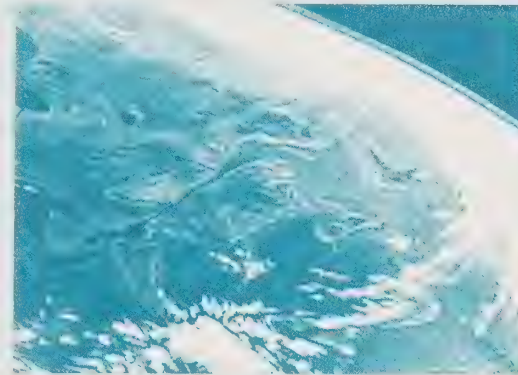
— ARNOLD GLASOW

As personal computers and related information technology are increasingly part of the day-to-day activities associated with serving the Canadian public, the need for enhanced, faster and more readily-available telecommunications services also grows. A change of government and the restructuring of departments have added yet another dimension to this challenge.

A leaner Public Service creates the need for improved productivity. The pressure to lower expenses resulted in the examination of new and less costly transmission and switching techniques. Reduced personnel and resources have required the enhancement of teleconferencing techniques. As a result, the use of GTA's improved digital audioconferencing and new videoconferencing services has almost doubled since last year.

The commitment to continuous improvement, both in the way we work and in our processes, begun two years ago within the Total Quality Management program, is beginning to show results. The greatest benefits are yet to come.

As usual, the view always seems clearer in the rear-view mirror than it does through the windshield of a vehicle. As we move up the on ramp onto the information highway, Glasow's words serve as a mantra which gives us the courage to increase our speed.



A MESSAGE FROM PAUL HAYES VICE-PRESIDENT, CORPORATE MANAGEMENT

Congratulations! In an era when "change management" is a household phrase, GTA, in cooperation with its customers, suppliers and advisory stakeholders, has passed a critical test in its fourth year as a Special Operating Agency.

We began the year by responding to significant long-distance rate reductions within the Canadian market and closed it anticipating further dramatic changes within the industry. During a year which also included radical restructuring in many government organizations as well as our own, I would suggest

that our financial performance validates our change management strategies. In part, that performance is attributable to GTA's appreciation of the disciplines of planning and analysis.



Industry intelligence, technical competence, astute planning skills, understanding our customers' needs, and above all *doing what we said we would do*, demand a responsive, change-ready team spirit.

In the high-stakes/high-risk business of telecommunications and informatics, effective planning and analysis are increasingly critical. These skills will serve GTIS as it partici-

pates in building the information highway and as it works with the new participants and exploits the new service offerings that the highway will attract.

While we are proud of our achievements, we have not forgotten that our success is best measured in the eyes of our customers. Their cooperation, patience and loyalty have been earned through Total Quality Management principles of customer service and operational efficiency, which remain at the forefront of our business planning processes. Those principles have served us well in the past and will underlie our future strengths.

A MESSAGE FROM DAN SUM VICE-PRESIDENT, ARCHITECTURE AND DEVELOPMENT

The Government Telecommunications Agency's last *Annual Report* represents a milestone in the evolution of telecommunications in the federal government. I therefore contemplate our progress to date with some sentiment.

I am particularly gratified by the coming of age of the Telecommunications Architect Program. The role of the emerging Government Enterprise Network as a key contributor to departmental and government-wide business renewal is recognized in the *Blueprint* of the Chief Informatics Officer (CIO). The Network is, in fact, now well enough advanced to support the activities defined in the CIO's plan.

On the product development side, GTA successfully began delivering internetworking services to customers in the past year, while the Government Message Handling Service has achieved overwhelming acceptance by the federal community. We are finalizing plans for the introduction of Fibre-optic, Electronic Directory, Enhanced Facsimile, Mobile Satellite, Information Access and Broadband Switched services. These and other new services evolving from state-of-the-art technology will mark the beginning of the next generation of GTIS-provided common telecommunications services – the federal government's lane on the Canadian information highway.

As we evolve into an integrated telecommunications and informatics service provider, we will explore exciting new vistas. I anticipate that, as in the past, our ventures will succeed through coordinated vision and effort.

A MESSAGE FROM NANCY DESORMEAU REGIONAL DIRECTOR, WESTERN REGION

Only one word can describe the past year: change – change for GTA and its customers. This past year, GTA's regions strove to help customers manage some of the change with which they were faced and, at the same time, handled the added complexity of a merger with the other founding organizations of GTIS.

To better assist customers with change and to prepare ourselves for a new role in GTIS, GTA's Western Region embarked upon a program of enhanced customer service characterized by four themes: service innovation, strategic alliances, communication, and resource management. Major initiatives included a total reorganization of functional responsibilities combined with the introduction of a performance management system, both designed to improve responsiveness to customers and give staff the necessary direction to tackle change opportunities. Formal marketing roles were established and blueprints developed for all major

customers. All supplier contracts were reviewed to secure further cost savings, additional functionality and efficiencies to ease customers' financial pressures. As part of our commitment to Total Quality Management, service delivery standards were negotiated with major suppliers.

“ONLY ONE WORD CAN
DESCRIBE THE PAST YEAR:
CHANGE – CHANGE FOR GTA AND
ITS CUSTOMERS.”

My colleagues in other regional offices have also responded creatively to the change challenge. The success of our actions to date encourages us to stay the course as the new GTIS organization evolves. The opportunity to work closer with customers from an expanded product base promises to be an exciting change.

GTA CUSTOMER PROFILE: CORRECTIONAL SERVICE CANADA – KEEPING TRACK OF OFFENDERS



GTA's Mike Sabourin
and Tony Zito, CSC

When public safety is on the line, you need tools that work reliably. When public money is on the line, those tools must be cost-effective.

Correctional Service Canada (CSC) needed both to help it better manage its internal communications demands. It needed telecommunications links for a system of prisons and parole offices scattered across the country. GTA was there to help.

Thanks to the Government Digital Channel Service (GDCS), CSC has access to a flexible network that has met all its initial challenges. Now CSC is taking even greater advantage of the benefits of GDCS by experimenting with new communications ideas.

GDCS is a high-speed service for voice and data that links 26 network sites from St. John's to Vancouver. It has become the communications backbone of CSC's Offender Management System. This system tracks data from the time people arrive in prison, through to the time they leave, until they eventually complete their sentence and parole. GDCS allows that information to move quickly with offenders at each stage of the cycle.

According to Tony Zito, Manager of Technical Planning in CSC's Information Management Services, "The essential

benefit is reliability. There's no doubt about it. We've found that our downtime has decreased dramatically from the old analogue days."

But that hasn't been the only plus since moving to GDCS. "We've found the pricing to be more attractive than a lot of the other alternatives."

INFORMATION – QUICKLY AND ACCURATELY

The impact has been improved information systems that help staff in prisons, parole offices and at the executive level to get the information they need quickly and accurately, regardless of location. Basic services like electronic mail and other forms of data exchange have also been enhanced.

Employees have become so comfortable with the services that rely on GDCS, they have begun to request uses that go far beyond traditional data transmission. For example, a pilot project in CSC's Québec Region enables staff to transmit photos of offenders electronically to offices within the corrections system. GDCS has the flexibility and capacity to evolve with customers' needs.

According to Tony Zito, these initiatives would not be taking place without the reliability of GDCS. "The network is absolutely transparent to the users. Its reliability is expected and it hasn't failed us."

GTA CUSTOMER PROFILE:

PARKS CANADA: THE CALL OF THE WILD

People visit Canada's national parks to see our natural environment. But even in the most remote parks, staff needs high-quality telecommunications services. The challenge – to deliver reliable service under extreme conditions, and to do it at a good price.

Through GTA's Government Satellite Network (GSN), Parks Canada is meeting that challenge.

According to Marilyn Thériault, Senior Telecommunications Analyst at Parks Canada, "We'd been looking for years to find something that was financially feasible. In our parks in the North, the costs were very high and we weren't getting any special rates." Many parks across Canada complained of downtime and limited services from existing suppliers.

GTA's response was to offer users a new generation of satellite technology. Very Small Aperture Terminals (VSATs) are small receiving dishes that can be placed almost anywhere. Their links to the GSN overcome the limitations of telephone lines and offer access to more services.

"The new plan from GTA has made a big difference. We got a much better service at a cost that saves us money," says Thériault. Parks Canada employees now rely on these

systems to transmit financial and personnel data and to communicate by electronic mail with their regional offices. They have been particularly impressed. Janet Weir at Bruce Peninsula National Park noted, "Compared to the past, we have been experiencing 99.9% reliability – what a relief!"

HIGH-QUALITY SERVICES

Staff in parks from the Queen Charlottes to Yukon, to islands off Québec's lower North Shore, now get the same quality of service as departmental employees in large cities. But the impact is more than just cost and reliability. "The remote locations need to feel part of the program," Thériault says. High-quality telecommunications services through the GSN help give them that feeling.

Parks Canada's experience has convinced it to link more sites with VSATs. During the summer of 1994, five of the larger parks with dedicated data lines are getting VSATs to improve the speed of data transmission while reducing costs by up to \$40,000 a year for the new sites.

The Agency is helping the Parks Canada network of dispersed and remote locations to take advantage of the best of modern telecommunications technology. The results have been better service, better prices and better quality.



Marilyn Thériault
and
GTA's Pat Mielke

GTA CUSTOMER PROFILE: TRANSPORT CANADA – PARTNERS FOR THE FUTURE



Bob Russell and
Brian Wallace

Computers have been an important tool in Transport Canada workplaces for more than a decade. Local Area Networks (LANs) allowed communications at the office level, but barriers of time and cost blocked national communications. The question was how to overcome those barriers to connect thousands of employees on more than 150 LANs.

The answer was GTA's Government Internetworking Service (GIS), which uses router-based technology and the Government Digital Channel Service to connect LANs. GIS is the backbone of Transport Canada's Internet, which carries the department's financial, personnel and electronic mail systems traffic.

Bob Russell, Transport Canada's Director General, Information Technology and Systems Development, says, "It was an opportunity to leverage the experience and capabilities of another organization to serve our needs. The kind of thing we're talking about is probably best done and certainly best optimized by grouping more people into a shared service environment, splitting the costs and having the technologies, capability and support provided by a small and very competent group."

GTA has been that group. Agency employees, such as Account Manager Brian Wallace, worked closely with Transport Canada. They helped define requirements and negotiated agreements with service providers. They met tight deadlines with positive results.

Thanks to this partnership, Transport Canada is no longer locked into existing technology as its requirements change. It no longer has to worry about basic systems administration issues. GIS will adapt as Transport's needs evolve.

By taking on these contracting and management functions, GTA has become a provider of value-added services to its customers.

A NEW APPROACH TO SERVICE

GTA's relationship with Transport Canada is growing rapidly. The department has decided to outsource its computing and data centre support services through GTIS, the new organization of which the Agency is part. Negotiated fee-for-service agreements let Transport focus its communications and computing staff members' attention on functions they can perform well and cost-effectively, and delegate the rest.

GTIS is earning a new and important market niche with this approach to service. It is using its expertise and buying power to link customers with the leaders in computing and communications technology. It is relieving customers of the headaches of systems management and offering real savings in return.

The Agency is moving beyond supplier-customer relationships. "The challenge is very much for GTA to become partners in our business," says Russell. The Agency is ready and able to meet that challenge.

GTA CUSTOMER PROFILE: REVENUE CANADA – INNOVATING THROUGH PEOPLE

GTA'S innovative approaches to technology and business can help even the most sophisticated clients. When Revenue Canada moved its Goods and Services Tax processing centre to Summerside, Prince Edward Island, GTA people were there to provide exceptional service at excellent prices.



Revenue Canada uses advanced telecommunications technologies for many purposes and has had a lengthy and productive working

relationship with GTA. In setting up its Summerside operation, the department needed to maintain constant contact with a host computer in Ottawa. It required guaranteed service for its multimedia communications. To meet these needs, the department developed its own in-house approach as a benchmark, and gave GTA two weeks to come up with something better.

Account Managers Terry Tait in Moncton and Bruce Mulvihill in Ottawa got to work immediately. They put together a GTA project team, then met with Revenue Canada officials and staff of the telecommunications companies in the Maritimes to explore options. Pulling many elements of the package together was a challenge, with the big question being how to offer guaranteed service at a reasonable price. According to Terry, "Over a couple of coffees, Bruce and I thought up a different idea – one that had never been used before."

The idea was a package agreement in which GTA arranged installation of a 770-line phone system for the GST centre and connected that to the Government Intercity Calling Service. The package also included a dedicated stand-by service, guaranteeing uninterrupted service. This gave Revenue Canada the level and quality of assured service it needed, in addition to projected annual savings of \$29,000. According to Jill Velenosi, Revenue Canada's Director General of Technology Operations and Client Support, "GTA stepped up to it. They were able to achieve our objective, which was a reduction in pricing."

Implementation of the package proceeded right on schedule with the cooperation of all partners. As Michel Harenclak, Acting Director of the Summerside Taxation Centre said, "We wanted the whole move to be invisible to our clients. It was a smooth transition and district offices did not even notice that we'd moved from Ottawa to Summerside."

Revenue Canada was not the only winner in this arrangement. The telecommunications traffic generated by the GST centre gave other government offices in the Summerside area access to additional services at a lower cost for everyone. Meeting the needs of the GST centre became a GTA solution in which the real innovations came from people.

Meeting those needs also pointed to the kind of relationship GTIS is developing with its customers. As Jill Velenosi notes, "They're getting more into it. There's a willingness to work with us on the design and on the solution, which I think is good."

(left to right).
Lighthouse, Prince Edward Island;
Michel Harenclak and Terry Tait;
Revenue Canada Headquarters;
Jill Velenosi and Bruce Mulvihill

THE FULCRUM

Defined either as an agent through which vital powers are exercised, or as an integral component of a lever, a fulcrum plays a significant role in getting things done.

As such, it is an apt term to describe the Government Telecommunications Agency.

The focal point for telecommunications within the federal government, GTA responded both to government-wide requirements and individual customers.

As members respectively of the Government Telecommunications Council and the Telecommunications Advisory Panel (TAP), Mike Magar and Stewart Houlden witnessed GTA successfully maintain the balance between top-down directions and bottom-up expectations.

GTIS will continue this tradition by benefitting from the advice and guidance of the successors to GTC and TAP, the Government Telecommunications and Informatics Council (GTIC) and the Telecommunications and Informatics Advisory Panel (TIAP).

MIKE MAGAR: ENVIRONMENT CANADA

The Government Telecommunications Council, which provided advice to GTA on government-wide telecommunications and information management initiatives, helped the Agency identify key priorities for its *Business Plan*. One of the highest priorities was the establishment of an electronic mail directory service.

Environment Canada has had an Office Technology Network (Departmental Office Technology System [DOTS]) in place across the country since 1987. Currently, the network consists of about 100 computer nodes with over 8,000 users from both Environment Canada and the Canadian Parks Service (now part of Heritage Canada).

In order for any such network to operate efficiently, its directory services have to meet the increasing demands of users not only to communicate within the department, but also with our partners and colleagues in other departments and in the private sector. To meet this need, Environment Canada and other departments worked with GTA to develop and implement a standards-based electronic mail directory service, which now contains over 60,000 addresses. This service has saved the department a substantial amount of money and greatly simplified the work of departmental staff providing E-mail services.

As the government starts to implement the CIO's *Blueprint*, departments will look to the Agency to provide critical components of the required technology infrastructure. We expect that GTIS will serve government-wide needs by responding to the requirements of individual departments.



STEWART HOULDEN: TREASURY BOARD SECRETARIAT

The integration of GTA into the new GTIS provides a good opportunity to look back over GTA's past four years as an SOA.

The success of the Agency's management in transforming GTA into a dynamic, client-centred common service provider in just four years is now legend. Its two advisory bodies, the Government Telecommunications Council and the Telecommunications Advisory Panel, played significant roles in this success.

I am pleased to have participated in this transformation. As a member of the Advisory Committee on Information Management (ACIM) Task Force on GTA and subsequently on the Treasury Board Secretariat side of the SOA negotiations team back in 1989 and 1990, I can remember wondering how this experiment would turn out. I can honestly say that our most optimistic expectations have been met.

TAP was been instrumental in nurturing the partnership between GTA and its customers. While the Agency willingly accepted TAP's advice on its services and priorities, Panel members adopted a corporate perspective in order to rationalize conflicting departmental priorities into a government-wide telecommunications strategy.



INNOVATION IN ACTION: THE TELECOMMUNICATIONS ARCHITECT PROGRAM

A MICROCOSM OF THE INFORMATION HIGHWAY

Emerging from the Government Telecommunications Architect Program is a network that will be the government's information highway. Integral to the national information highway, this Government Enterprise Network (GEN) is, in effect, an independently-developed microcosm of that national highway. Driven by the need for seamless interoperability within the government, the Agency has worked closely with departments to create a network-of-networks that can connect different departmental networks into a virtual whole, at a pace and in a manner consistent with government concerns for economy and efficiency.

While the Agency provides common telecommunications services to address departmental communication needs, GEN is aimed at meeting government-wide communications infrastructure needs, and promoting enhanced access by the public to federal information and services.

There are two main dimensions to the government network: its accessibility, that is, its ability to reach (and be reached by) potential users and to accommodate different systems and standards; and its capacity, as expressed by quantity and speed of data flow (or bandwidth).

ACCESSIBILITY

The accessibility issue was resolved early in the design process by the Agency's adoption of non-proprietary standards as the target toward which the network would move, as quickly as was practical. Treasury Board concurrently adopted this strategy as government policy, ensuring that the data communications standards of all departmental systems would eventually converge, ultimately permitting interconnection with other national and international networks.

Recognizing the large investment in systems already in place, the network implementation strategy focused on bridging the incompatibilities of proprietary standards. To address the networking requirements of the emerging client-server environment, the Government Internetworking Service, implemented in the past year, allows the interconnection of departmental Local Area Networks. GIS facilitates data transmission between dissimilar systems, and provides conversion capabilities for various proprietary applications.

Another recent Agency innovation permitting communication between multi-vendor systems is the Government Message Handling Service, which allows users of different E-mail systems to correspond with each other through gateways that convert messages to the common international (X.400) standard. GMHS will also serve as the transport medium for

NUMBER OF CHARACTERS
TRANSMITTED AND RECEIVED
BY THE GOVERNMENT
MESSAGE HANDLING SERVICE
(GMHS) SINCE ITS
INTRODUCTION
IN MAY 1993

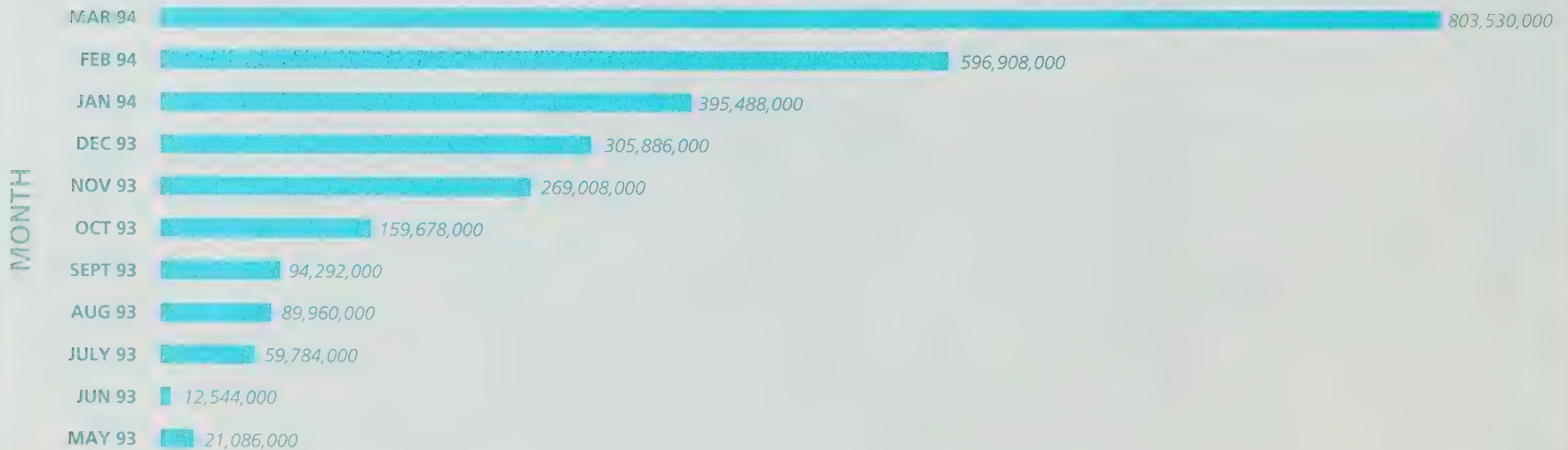
Electronic Data Interchange services, currently under development.

In addition to GIS, some departments have established inter-networks connecting departmental LANs. To permit all government users to have a single access to departmental information and common applications, the Agency has issued a Request for Proposals (RFP) for a nation-wide network to connect these and other departmental networks.

Based on router technology, and scheduled to be implemented in 1994-95, this new network will provide the backbone for GEN.

While facilities for connecting with other public and private networks have been incorporated into every Agency telecommunications service initiative, GEN, as the government-wide network-of-networks, is the government portion of the information highway. GTIS, the new organization of which GTA

CHARACTERS TRANSMITTED AND RECEIVED



is a founding member, is arranging for GEN's connection to external networks as the need arises. GEN is currently connected to seven external national and global electronic-messaging Value-added Networks (VANs), three of which provide EDI services to banking and other industries. Agreement has also been reached for interconnection between the government network and CA*Net, the Canadian backbone of the international Internet, which will open up communications channels to more than 40,000 networks across the world, providing access to vast sources of information. This connection is technically feasible because the government network supports both the Internet's Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP), and OSI (Open Systems Interconnection) standards. Also imminent is interconnection to the European Community Network (EuropaNet).

CAPACITY

The applications that run on the government network will be determined by the available bandwidth. Internally, the physical network calls for a very high-speed capability, able to handle multimedia presentations, including full-motion video images. As the architecture is implemented, it will increasingly exploit new technology, following a business-case approach.

Over the past year, the Agency continued to evaluate recent technical innovations to determine their suitability for the

government network. Included in this group are the Frame-relay and Asynchronous Transfer Mode (ATM) technologies. ATM is a highly-efficient and flexible switching technology which uses a format that can be accommodated within different types of networks and transport systems. Its adoption would allow applications – whether data, voice or image – to be handled through dissimilar bandwidth pathways of the network, thereby providing the advantages and cost-effectiveness of bandwidth on demand. Sharing of bandwidth is also possible with Frame-relay technology, a cost-effective, high-speed method of data transmission.

Bandwidth requirements basic to the vision of an information highway are being met through initiatives undertaken by a variety of carriers and individual organizations. A major step now being taken to meet the bandwidth needs of all conceivable government applications, including multimedia, is the contracting for a government fibre-optics network employing internationally-recognized SONET (Synchronous Optical Network) standards. This network, connecting federal buildings in the Ottawa-Hull area, will be implemented in 1994-95. GTIS is also considering introducing similar private Metropolitan Area Networks (MANs) in other major Canadian centres.

Looking beyond the federal scene, the government network will evolve in concert with networking improvements being introduced by the private sector.

APPLICATIONS

The applications that run on the government network, and the benefits they provide to government and the public, will determine the network's ultimate value. While applications are, strictly speaking, outside the scope of network architecture development, they essentially dictate the shape of the network. The applications-related input into architecture planning has largely come from interdepartmental committees and working groups representing a cross-section of government departments and their self-identified applications needs. The merging of GTA and the information management services of the former departments of Public Works Canada and Supply and Services Canada into GTIS has further strengthened this collaboration and made it more effective.

Encouraged by the CIO's *Blueprint*, GTIS is proceeding with its network development process, confident in the network's relevance to the needs of the government and public. While the process for developing the telecommunications network is well in hand, more emphasis must be placed on improving links to the applications development process. Although distinct, each encourages the development of the other, as

known network capability invites innovative use and applications needs push network enhancement. To end users, only one consideration matters: being able to get the job done with the least expenditure of effort and resources.

PUTTING IT ALL TOGETHER

The past year saw the evolution of both the government and national information highways. The development of the national highway is a matter of keen interest to GTIS, as it is expected to provide the public's on and off ramps to the government network. This should eventually place the full power of the network within easy reach of most Canadians.



The challenge now facing GTIS is to ensure that the government information and services that will be available through the federal lane of the information highway will lead to the realization of the vision of the CIO *Blueprint*. Various federal organizations, including departments and central agencies, will undoubtedly make their own contributions to the highway. As the network architect, GTIS must support these initiatives while continuing to expand the network's capabilities.

LIVING THE COMMITMENT:

The Agency's Total Quality Management Program continued to mature during the past year. "There has been a real metamorphosis in the organization," says Ray Scharf of GTA's Operations Branch. "People are beginning to talk about meeting and exceeding customers' expectations." Marc Montour of the Québec Region agrees: "In general, attitudes have changed. TQM has made me feel that I have more autonomy with various accounts and products. I have greater job satisfaction." That job satisfaction comes from being able to meet customers' requirements more effectively and responsively.

According to the Agency's Brian Boyden, perhaps the greatest change TQM brought to GTA's way of doing things was "a novel idea – talk to the customer first!" While the Agency was devoting its energies to improving the technical qualities of its services, a comprehensive survey of customers revealed their significant interest in "relationship management" – promises that are kept, advice that is useful and information that is usable. Responding to views expressed in the survey, the Agency changed the format of its bills to ensure that customers are provided the information they require, in a consistent manner regardless of the service being billed.

Customers are noticing that the Agency is listening to their concerns and taking action. For some time, Montréal-area

clients had requested that their GTA invoices be made available in an electronic format. Now, through a TQM-inspired pilot program, they are able to receive their billing information electronically. David Hardcastle of the Federal Business Development Bank says that, as a result, the Bank can analyze and manage data on its long-distance calls "in a way that we can't do with 125 pages of printed data".

GTA's Customer Assistance Centre (CAC) has also received favourable reviews. The Centre, a conduit for customer queries and concerns for the entire Agency, responds to 80% of calls the same day. Information and comments received through the CAC have played a major role in improvements in the Agency's processes and procedures.

Also benefitting from the Program are Agency personnel, who are defined under TQM as internal customers. Employees, especially in the regions, are pleased about the TQM-inspired improvements in receiving information and assistance from colleagues across Canada.

Customer satisfaction is TQM's creed. GTA's internal and external customers can testify to their satisfaction with the positive changes that have resulted from the Agency's commitment to Total Quality.

"CUSTOMERS ARE THE MOST
IMPORTANT VISITORS TO OUR PREMISES.
THEY ARE NOT DEPENDENT ON US; WE ARE
DEPENDENT ON THEM
THEY ARE NOT AN INTERRUPTION IN OUR
WORK, THEY ARE THE PURPOSE OF IT..."

– MAHATMA GHANDI

GTA'S PRODUCTS AND SERVICES:

ECONOMIZING GOVERNMENT
COMMUNICATIONS FOR THE

The last 12 months have been among the most eventful ever experienced in the federal community. The winds of change brought three Prime Ministers, a national election, and a massive government restructuring which affected many of the Agency's customers. As part of a new organization itself, GTA is relying on its SOA experience to ensure ongoing success in a radically-altered environment

So it was that, even in a year of upheaval, the Agency did not lose its customer-driven, service-oriented focus. GTA continued to improve and enhance its existing products and services while introducing new ones; it continued its efforts to bring down costs to its customers (providing over \$63 million in savings); it continued to listen and respond. This approach resulted in GTA becoming an optional service provider, increasing its share of the government communications services market.

Some of the products and services that illustrate the Agency's commitment to innovation, quality and service are presented on the following pages.



VOICE SERVICES

The past year continued the trend of significant change in telecommunications technology and markets. GTA used its expertise and buying power to harness that change, improving even its most familiar services. The Agency brought new features to both its Local Shared Services (LSS) and Government Intercity Calling Service (GICS) while continuing to deliver attractive rates.

LOCAL SHARED SERVICES

Over a quarter of a million LSS users in federal offices across Canada relied on GTA for cost-effective local telephone service in the last year. The Agency designs consolidated services to share common facilities while meeting individual user needs. Users get telephone sets with uniform and advanced calling features. They have access to local data services, service advice and order processing. Voice messaging services have been extended to more locations in the regions. In addition, the Agency negotiated with the two main carriers to offer customized 1-800 services to enhance public access to government.

The Agency also worked to give customers the advantages of cellular telephones at the lowest price possible. In 1993-94, GTA was able to negotiate price reductions with the two major carriers to cut the price per minute by nearly 30%.

Users can also rely on many free or discounted services for which the carriers' other customers pay extra. In addition, long-distance calls from cellular phones are eligible for the Agency-negotiated Bill Volume Discount, which can be as high as a further 8%.

GOVERNMENT INTERCITY CALLING SERVICE

Bill Volume Discounts are among the many advantages the Agency provides its customers through its long-distance services, the core of which is the Government Intercity Calling Service. Customers in all consolidations across Canada can use GICS for long-distance voice and video traffic. Special GICS services to transmit data at better prices are available in many federal locations through the Telefax, Telefax Plus, and Tele56 services.

During the year, the Agency was able to negotiate discounts on behalf of customers so that the average GICS price per minute dropped from 23 cents to 19 cents. Another improvement was extension of the on-net Government Overseas Calling Service (GOCS) from Ottawa-Hull and parts of Québec to all of Canada except Manitoba and Saskatchewan. Now most GICS customers have access to overseas calling at a discount. Off-net access to GICS, using the TeleCanada Card, was also expanded to permit access to discounted overseas calling through GOCS.

Some Agency customers are in areas not served by GICS. To give them access to the best possible long-distance rates, the Agency negotiated discount agreements with both major long-distance companies.

Since customers are relying more and more on telecommunications to meet their operational needs, GTA continues to improve its billing systems. The new Electronic Billing Data System features an on-site service utility, which allows customers to view invoices electronically and export them to structured databases. The GICS service module also permits customers to download telecommunications management reports from a site in Ottawa for further analysis. The entire system was designed for user-friendliness. Like other GTA services, it is just the latest effort to give customers more services while controlling costs.

TELEPHONE SET ACQUISITION PROJECT

In addition to offering cost-effective telecommunications products and services to the federal community, GTA works to deliver savings to its customers in other ways. An example of this is the Agency's recently-released Request for Proposals for the acquisition of telephone sets. Up to now, most departments have leased their desk sets. Like the

members of the Telecommunications Advisory Panel, the Agency is convinced that harnessing the buying power of the government market will permit departments to purchase telephone sets at significantly lower costs than those associated with rentals.

A joint Agency - customer project team worked for much of 1993 to develop a comprehensive RFP that covers everything from the sets' ability to migrate to the latest Analogue-Digital Signal Interface (ADSI)

standard, to their conformity with International Standards Organization (ISO) quality standards. The prices quoted in response to the RFP will remain in effect for two years, permitting departments to purchase sets over that time at the same cost as buying them in bulk. The RFP also calls for the vendors to provide training to departments, install the sets, offer extended warranties, and supply information in electronic format for simplified inventory control.



**GTA'S SHARE OF THE
GOVERNMENT
TELECOMMUNICATIONS
SERVICES MARKET**

To make life even easier for its customers, the Agency is offering financial assistance from its Revolving Fund to departments lacking the immediate capital to procure sets. All this effort will result in savings of approximately 30% when compared to rental costs for telephone sets.

The Telephone Set Acquisition Project exemplifies the Agency's commitment to providing the best service to its customers, whether in the form of products or services, or in going that extra mile to ensure that customers receive the best prices possible on the tools they need to do their job – serving the Canadian public.

GOVERNMENT MESSAGE HANDLING SERVICE (GMHS)

When asked to identify their key telecommunications priorities, GTA's customers reported their need for improved intra- and interdepartmental electronic communications.

The Agency embraced the challenge of implementing a government-wide, standards-based electronic message handling service that would allow communication between dissimilar electronic mail systems, and in May 1993 introduced the Government Message Handling Service.

The response to GMHS has been overwhelmingly positive –

in fact, by March 1994, nearly 200,000 messages were being exchanged monthly. In less than a year, usage has reached the point where nearly a billion characters are transmitted and received every month.

GMHS' success is based on its ability to handle electronic mail, word-processing documents and computer files with ease, in a manner that is totally transparent to the user.

The service supports French-language characters, and permits users to communicate with those on the Government Electronic Messaging and Document Exchange Service (GEMDES) and the Senior Executive Network (SEN).

In addition, GMHS provides the capability for electronic commerce between and among departments, with provincial and municipal governments, and with the private sector.

Another piece of the puzzle was solved by the creation of an electronic messaging directory that not only stores information on the electronic addresses of GMHS users, but also allows easy access to that data.

Customers appreciate GMHS for its features and its economical rates, which are significantly lower than similar, commercially-available services.

GOVERNMENT VIDEOCONFERENCING SERVICE (GVS)

Customers are finding that the Government

Videoconferencing Service is an innovative way to cut travel and training costs. For many public servants, the ability to meet electronically means that they are spared the expense, stress and loss of productive time associated with travel for

official business or educational purposes. These users are converts to GVS, a flexible, cost-effective, interactive audiovisual service that is offered in both point-to-point and multipoint configurations.

In the first full year of its implementation, GVS brought people together from all across the

country in over 14,400 site-hours of videoconferences.

Supply arrangements, established through a number of GTA-private sector alliances, allow GVS to offer flexibility in component procurement, while ensuring that customers realize savings of 30% to 50% over comparable commercial services.

In offering GVS, the Agency has matched customers' videoconferencing requirements with a truly nation-wide solution.



Available in basic or enhanced service modes, the service may be acquired in either a dedicated network or dial-up configuration.

Always looking for ways to improve its products, during the past year GTA explored various means of enhancing GVS, including a trial project to determine the viability and benefits of desktop videoconferencing. Recently, the Agency and the Real Property and Realty Services branches of Public Works and Government Services Canada jointly introduced Videocom, a shared, pay-as-you-use videoconferencing service scheduled for introduction in eight sites in early 1994-95 and expected to be available in 40 additional sites across the country soon afterwards. Videocom provides convenient and inexpensive access to videoconferencing services and all their associated advantages.

Through its commitment to innovation, cost-effectiveness, responsiveness and flexibility, the Agency strives to offer products and services, such as those described above, that will allow its customers to serve the Canadian public more effectively.

NETWORK COVERAGE

GOVERNMENT INTERCITY NETWORK

The Government Intercity Network is shown in dark green.

Consolidations and Direct Access Intercity (DAIX) sites are shown as squares. Three new consolidations were added in the review period: Summerside in Prince Edward Island, and St. Catharines and Barrie in Ontario.

Government Intercity Calling Service trunk groups and foreign exchanges are represented as lines.

Access to the U.S. (including Alaska and Hawaii), Bermuda and the Caribbean (excluding Cuba) is provided by four Wide Area Telephone Service (WATS) groups, represented as coloured arrows, which originate in Vancouver, Toronto, Ottawa and Montréal.

The Government Overseas Calling Service phase-in is nearly complete. Access to the service is now available across Canada, except in Manitoba and Saskatchewan. Among the locations served by GOCS are Cuba and Mexico.

GOVERNMENT OVERSEAS CALLING SERVICE

GOVERNMENT OVERSEAS CALLING SERVICE

Serving areas are shown as dots.

GOVERNMENT OVERSEAS CALLING SERVICE

GOVERNMENT OVERSEAS CALLING SERVICE

The outlined area represents the broadcast footprint of the Ku band, while the rest of northern and Arctic Canada is served by the C band.



THE PLANNING AND IMPLEMENTATION TEAM: *SETTING THE FOUNDATION FOR THE FUTURE*

Shortly after the announcement of GTIS' creation, representatives of its three founding organizations formed the Planning and Implementation Team (PIT) to ensure the new organization's successful evolution into a Special Operating Agency.

The challenge facing PIT was to lay the groundwork for the successful merger of three organizations – GTA, Information Management Services of Supply and Services Canada and the information management and information technology functions of Public Works Canada – with different corporate cultures, into a smoothly-operating entity while minimizing disruption to customers.

The Team tackled this challenge by launching a process aimed at GTIS' assuming full SOA status by April 1, 1995. Ensuring that customers' needs would always be met during the transition period, the Team first implemented an interim integration plan, and then turned its energies to defining the nature of the existing businesses conducted by the three founding organizations. Focus groups were established, representing subject-matter experts from across the new enterprise, including the regions. Their deliberations resulted in the development of a GTIS business model comprising three core business lines, three evolving business lines and an educational component.

Throughout the process, a series of executive planning sessions and workshops were held to ensure that the planning exercise reflected the views of the entire management group. Finally, the Team addressed key administrative responsibilities, bringing forward proposals for GTIS' management structure, systems and services, customer relations, human resources development and advisory bodies.

GTIS – AN IDEA WHOSE TIME HAS COME

GTIS is an idea whose time has come. The union of telecommunications and informatics is the logical outcome of the convergence of information technologies and information management, and the government's desire to achieve economies of scale, improve quality of service to Canadians, and realize the long-held goal of open systems within the federal community. The members of PIT, whose work ended on March 31, 1994, were enthusiastic about the opportunity to contribute to GTIS' establishment. Through their efforts, a solid foundation has been laid for the new organization to move from the drawing board into the real world of developing responsive and innovative telecommunications and informatics products and services for GTIS' customers.

FINANCIAL REVIEW AUDITORS' REPORT

To the Director General, Audit and Evaluation, Public Works and Government Services Canada

We have audited the balance sheet of the Government Telecommunications Agency as at March 31, 1994, and the statements of operations and accumulated surplus and changes in financial position for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the management of the Government Telecommunications Agency. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We have conducted our audit in accordance with generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examination, on a test basis, of evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

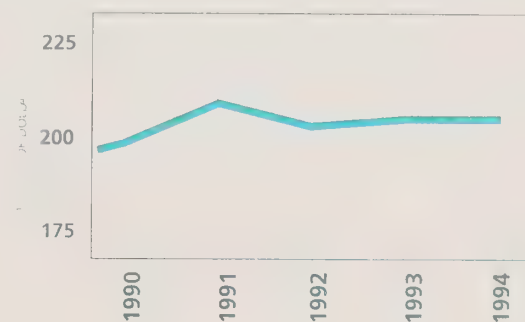
In our opinion, these financial statements present fairly, in all material aspects, the financial position of the Government Telecommunications Agency as at March 31, 1994, and the results of its operations and the changes in its financial position for the year then ended in accordance with the accounting principles for Revolving Funds for the Government of Canada as described in Note 2.

Ottawa, Ontario
Ernst & Young

June 24, 1994
Chartered Accountants

GTA'S REVENUES

Direct billings by carriers are not included in these figures



Balance Sheet

as at
March 31, 1994

The accompanying notes
are an integral part
of the Financial
Statements.

ASSETS

CURRENT

| | | |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Accounts Receivable | | |
| Government of Canada | 38,125,992 | 39,534,968 |
| Outside Parties | 1,242,494 | 2,585,475 |
| Prepaid Expenses | 101,384 | 1,265 |
| | 39,469,870 | 42,121,708 |

LONG-TERM

| | | |
|--------------------------------|------------------|------------------|
| Capital at Cost (Note 3) | 7,449,980 | 7,475,493 |
| Less: Accumulated Amortization | (3,155,078) | (3,990,418) |
| | 4,294,902 | 3,485,075 |

OTHER

| | | |
|---|------------------|---------------|
| Deferred Charges (net of accumulated amortization of \$301,316) (1993 \$24,930) | 1,519,684 | 38,008 |
| | 1,519,684 | 38,008 |

45,284,456 **45,644,791**

LIABILITIES

CURRENT

| | | |
|--|-------------------|-------------------|
| Accounts Payable | | |
| Government of Canada | 1,297,582 | 1,107,730 |
| Outside parties | 15,782,578 | 14,984,201 |
| Current Portion of the Provision for Employee Termination Benefits | 24,605 | 37,974 |
| Deferred Revenue | 19,030 | — |
| | 17,123,795 | 16,129,905 |

LONG-TERM

| | | |
|---|------------------|------------------|
| Provision for Employee Termination Benefits | 2,051,171 | 1,765,572 |
| Deferred Revenue | — | 54,806 |
| | 2,051,171 | 1,820,378 |

EQUITY OF CANADA

| | | |
|---|-------------------|-------------------|
| Accumulated Net Charge against the Fund's Authority | 12,205,044 | 13,816,880 |
| Accumulated Surplus | 13,904,446 | 13,877,628 |
| | 26,109,490 | 27,694,508 |

45,284,456 **45,644,791**

1994

1993 (unaudited) NOTE 5

REVENUE

| | | |
|-------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Telecommunications Services: | | |
| Customized | 75,908,977 | 90,530,119 |
| Government Intercity Calling | 53,936,663 | 64,391,121 |
| Government Digital Channel | 43,011,352 | 25,063,234 |
| Government Packet | 10,942,074 | 10,202,953 |
| Local | 8,568,245 | 10,368,363 |
| Electronic Messaging | 4,527,633 | 3,011,960 |
| Government Satellite Network | 2,047,302 | - |
| Videoconferencing | 2,039,067 | 1,398,669 |
| Government Teleconferencing Service | 1,869,739 | - |
| Government Internetworking Service | 1,200,000 | - |
| Other Revenue | 62,998 | 364,420 |
| TOTAL REVENUE | 204,114,050 | 205,330,839 |

EXPENSES

| | | |
|---|--------------------|--------------------|
| Operating Services: | | |
| Customized | 74,945,980 | 89,940,021 |
| Government Intercity Calling | 42,963,296 | 45,619,079 |
| Government Digital Channel | 36,206,777 | 20,754,796 |
| Government Packet | 10,030,263 | 9,557,164 |
| Local | 6,821,197 | 8,380,251 |
| Electronic Messaging | 2,272,589 | 2,004,974 |
| Videoconferencing | 2,038,189 | 1,184,488 |
| Government Satellite Network | 1,705,743 | - |
| Government Teleconferencing Service | 1,254,526 | - |
| Government Internetworking Service | 1,057,462 | - |
| Other Expenses | 32,153 | 342,550 |
| Unallocated Cost of Sales | 1,293,623 | 1,732,879 |
| | 180,621,798 | 179,516,202 |
| Management Services: | | |
| Salaries | 8,742,608 | 8,802,212 |
| Termination Benefits | 375,508 | 324,403 |
| Professional Services | 4,861,394 | 6,146,950 |
| Telecommunications, Freight and Travel | 1,491,838 | 1,621,522 |
| Rental, Buildings and Equipment | 1,406,630 | 1,594,534 |
| Office Materials, Supplies and Repairs | 682,369 | 790,031 |
| Information | 606,878 | 883,071 |
| Amortization | 563,877 | 517,787 |
| Loss on Disposal of Fixed Assets | 48,416 | 45,711 |
| Other | 9,799 | 10,879 |
| | 18,789,317 | 20,737,100 |
| Telecommunications Architecture: | | |
| Salaries | 579,912 | 383,303 |
| Telecommunications, Freight and Travel | 4,294,514 | 1,536,116 |
| Professional Services | 1,266,859 | 1,149,455 |
| Information | 193,062 | 93,303 |
| Amortization | 180,578 | 143,246 |
| Other Expenses | 48,679 | 28,497 |
| Less: Customer Funding | (3,336,750) | (1,770,058) |
| | 3,226,854 | 1,563,862 |
| Interest Charges on the Revolving Fund | 1,449,263 | 2,745,991 |
| TOTAL EXPENSES | 204,087,232 | 204,563,155 |
| Net Profit for the Year | 26,818 | 767,684 |
| Accumulated Surplus, Beginning of the Year | 13,877,628 | 13,109,944 |
| ACCUMULATED SURPLUS, END OF THE YEAR | 13,904,446 | 13,877,628 |

Statement of Operations and Accumulated Surplus

for the year ended
March 31, 1994

The accompanying notes
are an integral part
of the Financial
Statements.

1994 1993 (unaudited) NOTE 5

Statement of Changes in Financial Position

for the year ended
March 31, 1994

The accompanying notes
are an integral part
of the Financial
Statements.

| | | |
|--|---------------------|---------------------|
| OPERATING ACTIVITIES | | |
| Net Profit for the Year | 26,818 | 767,684 |
| Add: Provision for Termination Benefits | 375,508 | 324,403 |
| Amortization of Capital Assets | 1,339,913 | 1,124,221 |
| Loss on Disposal of Capital Assets | 50,416 | 45,711 |
| Amortization of Deferred Charges | 339,324 | 24,930 |
| Less: Amortization of Deferred Revenue | (54,806) | (92,441) |
| | 2,077,173 | 2,194,508 |
| CHANGES IN CURRENT ASSETS AND LIABILITIES | 3,645,728 | (5,410,954) |
| INCREASE IN DEFERRED CHARGES | (1,821,000) | - |
| PAYMENTS ON EMPLOYEE TERMINATION BENEFITS | (89,909) | (86,645) |
| | (1,910,909) | (86,645) |
| NET FINANCIAL RESOURCES PROVIDED (USED) BY OPERATING ACTIVITIES | 3,811,992 | (3,303,091) |
| INVESTING ACTIVITIES | | |
| Capital Assets Purchases | (2,200,156) | (1,876,252) |
| NET FINANCIAL RESOURCES USED BY INVESTING ACTIVITIES | (2,200,156) | (1,876,252) |
| NET FINANCIAL RESOURCES PROVIDED (USED) AND CHANGE IN THE ACCUMULATED NET CHARGE AGAINST THE FUND'S AUTHORITY ACCOUNT DURING THE YEAR | 1,611,836 | (5,179,343) |
| ACCUMULATED NET CHARGE AGAINST THE FUND'S AUTHORITY ACCOUNT, BEGINNING OF YEAR | (13,816,880) | (8,637,537) |
| ACCUMULATED NET CHARGE AGAINST THE FUND'S AUTHORITY ACCOUNT, END OF YEAR | (12,205,044) | (13,816,880) |

1. PURPOSE AND AUTHORITY

The Government Telecommunications Agency (GTA) Revolving Fund was originally established in 1963 to plan and provide telecommunications facilities and services for federal departments and agencies. Section 4 of the *Revolving Funds Act* authorizes the Minister to make payments out of the Consolidated Revenue Fund for working capital, capital equipment and temporary financing of operating requirements, the total of which was not to exceed \$8,000,000 at any time. The authority was increased to \$64,000,000 by *Appropriation Act No. 4, 1991-92*. In accordance with Vote 2c, *Appropriation Act No. 4, 1982-83*, an amount of \$1,485,822 of the accumulated deficit caused by the payment to Bell Canada for a terminated contract has been written off to the authority. An amount of \$741,781 representing net assets assumed by the Fund and assets contributed to the Fund was charged against this authority when the Fund became budgetary.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES**(a) Recognition of Revenue**

Revenue from the provision of telecommunications services is recorded when the service is provided to users and includes an accrual for services supplied but not billed up to the year end.

(b) Capital Assets

Capital assets are carried at cost. In most cases, amortization is calculated using the diminishing balance method at the following rates: automobiles (30%), office equipment (20%), furniture and fixtures (10%). Telecommunications equipment constitutes a special category of assets which are amortized on a straight-line basis, over the first three to seven years of utilization of the equipment.

(c) Deferred Charges

Deferred charges are linked to acquisitions of telecommunications equipment by GTA and are amortized on a straight-line basis on the same life expectancy as the asset to which they relate.

(d) Employee Termination Benefits

Termination benefits accrue to employees over their years of service with the Government of Canada, as provided for in collective agreements. The cost of these benefits is recorded in the accounts as the benefits accrue to the employees.

(e) Interest Charges

Interest is charged to the Fund at a rate set by Treasury Board. Interest charges are calculated monthly on the balance of the accumulated net charge against the Fund's authority. For 1994, the rate was 8.12% (1993, 10.08%).

(f) Pension Plan

Employees of GTA are covered by the *Public Service Superannuation Act* and *Supplementary Benefits Act*. The Government of Canada's portion of the pension cost is included in the employee fringe benefit charge assessed against the Fund. The actual payment of the pension is made from the Public Service Superannuation Account.

3. CAPITAL ASSETS AND ACCUMULATED AMORTIZATION

| | BALANCE AT BEGINNING OF YEAR | ACQUISITIONS/ AMORTIZATION | DISPOSALS/ TRANSFERS | BALANCE AT END OF YEAR |
|---------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------|---------------------------|
| CAPITAL ASSETS | | | | |
| Office Equipment | 4,155,127 | 838,209 | 164,854 | 4,828,482 |
| Furniture and Fixtures | 741,221 | 39,563 | — | 780,784 |
| Automobiles | 118,687 | — | — | 118,687 |
| Telecommunications Equipment | 2,460,458 | 1,322,384 | 2,060,815 | 1,722,027 |
| | 7,475,493 | 2,200,156 | 2,225,669 | 7,449,980 |
| ACCUMULATED AMORTIZATION | | | | |
| Office Equipment | 1,919,249 | 604,734 | 114,438 | 2,409,545 |
| Furniture and Fixtures | 264,443 | 51,634 | — | 316,077 |
| Automobiles | 103,218 | 4,641 | — | 107,859 |
| Telecommunications Equipment | 1,703,508 | 678,904 | 2,060,815 | 321,597 |
| | 3,990,418 | 1,339,913 | 2,175,253 | 3,155,078 |

4. SUBSEQUENT EVENT

As part of the restructuring announced June 25, 1993, GTA was merged with the informatics groups from the former Supply and Services Canada and Public Works Canada to form what is now called Government Telecommunications and Informatics Services (GTIS). As of April 1, 1994, all balances in the GTA Revolving Fund were transferred to the GTIS Revolving Fund. All transactions of GTIS are processed through the GTIS Revolving Fund.

5. COMPARATIVE FIGURES

The 1993 figures are unaudited and have been presented for comparative purposes only.

Notes to Financial Statements

for the year ended
March 31, 1994

These notes are an
integral part of the
Financial Statements.

Five Years in Review – Statement of Operations

for the year ended
March 31, 1994

| In thousands of dollars | 1994 | 1993 | 1992 | 1991 | 1990 |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| REVENUE | | | | | |
| Telecommunications Services: | | | | | |
| Customized | 75,909 | 90,530 | 106,014 | 115,779 | 100,613 |
| Government Intercity Calling | 53,937 | 64,391 | 69,277 | 78,606 | 81,964 |
| Government Digital Channel | 43,011 | 25,063 | 8,154 | — | — |
| Government Packet | 10,942 | 10,203 | 8,669 | 8,106 | 7,433 |
| Local | 8,568 | 10,368 | 8,702 | 8,573 | 8,847 |
| Electronic Messaging | 4,528 | 3,012 | 3,834 | 2,900 | 1,414 |
| Government Satellite Network | 2,047 | — | — | — | — |
| Videoconferencing | 2,039 | 1,399 | — | — | — |
| Government Teleconferencing Service | 1,870 | — | — | — | — |
| Government Internetworking Service | 1,200 | — | — | — | — |
| Other Revenue | 63 | 365 | 114 | 16 | 27 |
| TOTAL REVENUE | 204,114 | 205,331 | 204,764 | 213,980 | 200,298 |
| EXPENSES | | | | | |
| Operating Services: | | | | | |
| Customized | 74,946 | 89,940 | 104,794 | 114,947 | 99,645 |
| Government Intercity Calling | 42,963 | 45,619 | 49,481 | 66,418 | 67,938 |
| Government Digital Channel | 36,207 | 20,755 | 5,862 | — | — |
| Government Packet | 10,030 | 9,557 | 9,120 | 8,539 | 8,231 |
| Local | 6,821 | 8,380 | 8,872 | 6,004 | 7,731 |
| Electronic Messaging | 2,273 | 2,005 | 2,763 | 2,206 | 1,872 |
| Videoconferencing | 2,038 | 1,184 | — | — | — |
| Government Satellite Network | 1,706 | — | — | — | — |
| Government Teleconferencing Service | 1,255 | — | — | — | — |
| Government Internetworking Service | 1,057 | — | — | — | — |
| Other Expenses | 32 | 343 | 110 | 5 | 57 |
| Unallocated Cost of Sales | 1,294 | 1,733 | 122 | 8 | 164 |
| | 180,622 | 179,516 | 181,124 | 198,127 | 185,638 |
| Management Services | 18,789 | 20,737 | 16,207 | 13,821 | 11,766 |
| Telecommunications Architecture | 3,227 | 1,564 | 879 | 235 | — |
| Interest Charges on the Revolving Fund | 1,449 | 2,746 | 611 | 1,048 | 1,092 |
| TOTAL EXPENSES | 204,087 | 204,563 | 198,821 | 213,231 | 198,496 |
| NET PROFIT | 27 | 768 | 5,943 | 749 | 1,802 |

| (in thousands of dollars) | 1994 | 1993 | 1992 | 1991 | 1990 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| ASSETS | | | | | |
| CURRENT | | | | | |
| Accounts Receivable | 39,368 | 42,121 | 37,783 | 41,326 | 30,331 |
| Prepaid Expenses | 101 | 1 | 3 | 24 | - |
| | 39,469 | 42,122 | 37,786 | 41,350 | 30,331 |
| Capital (Net) | 4,295 | 3,485 | 2,779 | 2,662 | 2,476 |
| Other | 1,520 | 38 | 63 | 6 | 18 |
| | 45,284 | 45,645 | 40,628 | 44,018 | 32,825 |
| LIABILITIES | | | | | |
| CURRENT | | | | | |
| Accounts Payable | 17,080 | 16,092 | 15,264 | 17,709 | 14,326 |
| Other | 44 | 38 | 1,942 | 79 | 218 |
| | 17,124 | 16,130 | 17,206 | 17,788 | 14,544 |
| LONG-TERM | 2,051 | 1,820 | 1,675 | 1,671 | 1,599 |
| | 19,175 | 17,950 | 18,881 | 19,459 | 16,143 |
| EQUITY OF CANADA | | | | | |
| Accumulated Net Charge against the Revolving Fund's Authority | 12,205 | 13,817 | 8,637 | 17,392 | 10,264 |
| Accumulated Surplus | 13,904 | 13,878 | 13,110 | 7,167 | 6,418 |
| | 26,109 | 27,695 | 21,747 | 24,559 | 16,682 |
| | 45,284 | 45,645 | 40,628 | 44,018 | 32,825 |

Five Years in
Review –
Balance Sheet
*for the year ended
March 31, 1994*

| | 1994 | 1993 | 1992 | 1991 | 1990 |
|------------------------------|------|------|------|------|------|
| SERVICES | | | | | |
| Government Intercity Calling | 149 | 154 | 152 | 145 | 142 |
| Local | 149 | 154 | 150 | 145 | 142 |
| Customized | 107 | 115 | 113 | 110 | 100 |
| Electronic Messaging | 109 | 101 | 88 | 77 | 66 |
| Government Packet | 76 | 82 | 82 | 71 | 53 |
| Government Digital Channel | 55 | 48 | 37 | - | - |
| New Services | 96 | 11 | - | - | - |
| Other | 4 | 8 | 4 | 41 | 47 |

Number of
Clients by
Service

SERVING THE FEDERAL GOVERNMENT

GTIS OFFICES ACROSS CANADA

1 VICTORIA **

775 Topaz Avenue
British Columbia
V8T 4Z7
(604) 363-3272

2 VANCOUVER *

Room 505
1166 Alberni Street
British Columbia
V6E 3W5
(604) 666-5435

3 EDMONTON **

Room 1610
9700 Jasper Avenue
Alberta
T5J 4C3
(403) 495-2467

4 REGINA **

Room 1020
2002 Victoria Avenue
Saskatchewan
S4P 0R7
(306) 780-7722

5 WINNIPEG *

Room 609
386 Broadway
Manitoba
R3C 3R6
(204) 984-3532

6 TORONTO *

Ninth Floor
55 St. Clair Avenue East
Ontario
M4T 1M2
(416) 973-6179

7 OTTAWA-HULL *

Room 2505
Main Building
Tunney's Pasture
Ontario
K1A 1G7
(613) 952-0466

8 MONTRÉAL *

Room 306
715 Peel Street
Québec
H3C 4S2
(514) 283-6578

9 MONCTON *

Fourth Floor
Dominion Building
1045 Main Street
P.O. Box 5090
New Brunswick
E1C 8R2
(506) 851-6565

10 HALIFAX **

Ninth Floor
Willow Tree Tower
6009 Quinpool Road
Nova Scotia
B3K 5J7
(902) 426-2323

11 ST. JOHN'S **

Second Floor
Building 302
Pleasantville
P.O. Box 9277
Station "B"
Newfoundland
A1A 2X9
(709) 772-4888



ADDITIONAL COPIES OF THIS REPORT ARE AVAILABLE FROM GTIS
REGIONAL AND DISTRICT OFFICES OR FROM:

INTERNAL COMMUNICATION SERVICES
GOVERNMENT TELECOMMUNICATIONS AND INFORMATICS SERVICES
PLACE DU PORTAGE
PHASE III, 6A1
HULL, QUÉBEC
K1A 0S5
(819) 956-5900

* REGIONAL OFFICES ** DISTRICT OFFICES

AU SERVICE DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL : **BUREAU DE SGTI À TRAVERS LE CANADA**

1 VICTORIA **

775, avenue Topaz
 (Colombie-Britannique)
 V8T 4Z7
 (604) 363-3272

2 VANCOUVER *

Local 505

1166, rue Alberni
 (Colombie-Britannique)
 V6E 3W5
 (604) 666-5435

3 EDMONTON **

Local 1610

9700, avenue Jasper
 (Alberta)
 T5J 4C3
 (403) 495-2467

4 REGINA **

Local 1020

2002, avenue Victoria
 (Saskatchewan)
 S4P 0R7
 (306) 780-7722

5 WISNIPE **

Local 609

386, Broadway
 (Manitoba)
 R3C 3R6
 (204) 984-3532

6 TORONTO *

Neuvième étage
 55, avenue St.-Clair-est
 (Ontario)
 M4T 1M2
 (416) 973-7923

7 OTTAWA-HULL *

Local 2505
 Immeuble Main
 Parc Tunney
 (Ontario)
 K1A 1G7
 (613) 952-0466

8 MONTRÉAL *

Local 306
 715, rue Peel
 (Québec)
 H3C 4S2
 (514) 283-6578

9 MONCTON *

Quatrième étage
 Immeuble Dominion
 1045, rue Main
 B.P. 5090
 (Nouveau-Brunswick)
 B1C 8R2
 (506) 851-6565

10 HALIFAX **

Neuvième étage
 Immeuble Willow Tree
 6009, chemin Quinpool
 (Nouvelle-Écosse)
 B3K 5J7
 (902) 426-2323

11 ST. JOHN'S **

Deuxième étage
 Immeuble 302
 Plesantville
 B.P. 9277
 Succursale «B»
 (Terre-Neuve)
 A1A 2X9
 (709) 772-4888

*** BUREAUX RÉGIONAUX ** BUREAUX DE DISTRICT**

ON PEUT OBTENIR DES EXEMPLAIRES SUPPLÉMENTAIRES DU PRÉSENT
 RAPPORT APRÈS DES BUREAUX RÉGIONAUX ET DE DISTRICT DE SGTI,
 SERVICES DE COMMUNICATIONS INTERNES
 ET D'INFORMATIQUE
 PLACE DU PORTAGE, PHASE III, 6A1
 HULL (QUÉBEC)
 K1A 0S5
 (819) 956-9501



| (en milliers de dollars) | | 1994 | 1993 | 1992 | 1991 | 1990 |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| ACTIF | | | | | | |
| À COURT TERME | | | | | | |
| Débiteurs | 39 368 | 42 121 | 37 783 | 41 326 | 30 331 | 30 331 |
| Frais payés d'avance | 101 | 1 | 3 | 24 | — | — |
| 39 469 | 42 122 | 37 786 | 41 350 | 30 331 | | |
| Immobilisations (nettes) | 4 295 | 3 485 | 2 779 | 2 662 | 2 476 | 18 |
| Autres | 1 520 | 38 | 63 | 6 | 32 825 | 32 825 |
| 45 284 | 45 645 | 40 628 | 44 018 | 32 825 | | |
| PASSIF | | | | | | |
| À COURT TERME | | | | | | |
| Créditeurs | 17 080 | 16 092 | 15 264 | 17 709 | 14 326 | 14 326 |
| Autres | 44 | 38 | 1 942 | 79 | 218 | 218 |
| 17 124 | 16 130 | 17 206 | 17 788 | 14 544 | | |
| À LONG TERME | 2 051 | 1 820 | 1 675 | 1 671 | 1 599 | 1 599 |
| 19 175 | 17 950 | 18 881 | 19 459 | 16 143 | | |
| AVOIR DU CANADA | | | | | | |
| Imputation nette accumulée sur l'autorisation | 12 205 | 13 817 | 8 637 | 17 392 | 10 264 | 10 264 |
| du fonds renouvelable | 13 904 | 13 878 | 13 110 | 7 167 | 6 418 | 6 418 |
| Surplus accumulé | 26 109 | 27 695 | 21 747 | 24 559 | 16 682 | 16 682 |
| 45 284 | 45 645 | 40 628 | 44 018 | 32 825 | | |
| SERVICES | | | | | | |
| Service gouvernemental d'appels interurbains | 149 | 154 | 152 | 145 | 142 | 142 |
| Services locaux partagés | 149 | 154 | 150 | 145 | 142 | 142 |
| Services personnalisés | 107 | 115 | 113 | 110 | 100 | 100 |
| Messagerie électronique | 109 | 101 | 88 | 77 | 66 | 66 |
| Réseau gouvernemental de transmission par paquets | 76 | 82 | 82 | 71 | 53 | 53 |
| Service gouvernemental de transmission par voies numériques | 55 | 48 | 37 | — | — | — |
| Nouveaux services | 96 | 11 | — | — | — | — |
| Autres | 4 | 8 | 4 | 41 | 47 | 47 |
| 745 | 673 | 626 | 589 | 550 | | |

Nombre de
clients abonnés
aux services

(en milliers de dollars)

1990

1991

1992

1993

1994

Revue des
cinq derniers
exercices –
État de
l'exploitation
pour l'exercice terminé
le 31 mars 1994

| RECETTES | | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Services de télécommunications : | | | | | |
| Services personnalisés | 75 909 | 90 530 | 106 014 | 115 779 | 100 613 |
| Service gouvernemental d'appels interurbains | 53 937 | 64 391 | 69 277 | 78 606 | 81 964 |
| Service gouvernemental de transmission par voies numériques | 43 011 | 25 063 | 8 154 | — | — |
| Réseau gouvernemental de transmission par paquets | 10 942 | 10 203 | 8 669 | 8 106 | 7 433 |
| Services locaux partagés | 8 568 | 10 368 | 8 702 | 8 573 | 8 847 |
| Messagerie électronique | 4 528 | 3 012 | 3 834 | 2 900 | 1 414 |
| Réseau gouvernemental de télécommunications par satellite | 2 047 | — | — | — | — |
| Vidéoconférence | 2 039 | 1 399 | — | — | — |
| Service gouvernemental de téléconférence | 1 870 | — | — | — | — |
| Service gouvernemental d'interconnexion de réseaux | 1 200 | 365 | 114 | 16 | 27 |
| Autres | 63 | — | — | — | — |
| TOTAL DES RECETTES | 204 114 | 205 331 | 204 764 | 213 980 | 200 298 |
| FRAIS | | | | | |
| Exploitation : | | | | | |
| Serv ces personnalisés | 74 946 | 89 940 | 104 794 | 114 947 | 99 645 |
| Service gouvernemental d'appels interurbains | 42 963 | 45 619 | 49 481 | 66 418 | 67 938 |
| Service gouvernemental de transmission par voies numériques | 36 207 | 20 755 | 5 862 | — | — |
| Réseau gouvernemental de transmission par paquets | 10 030 | 9 557 | 9 120 | 8 539 | 8 231 |
| Services locaux partagés | 6 821 | 8 380 | 8 872 | 6 004 | 7 731 |
| Messagerie électronique | 2 273 | 2 005 | 2 763 | 2 206 | 1 872 |
| Vidéoconférence | 2 038 | 1 184 | — | — | — |
| Réseau gouvernemental de télécommunications par satellite | 1 706 | — | — | — | — |
| Service gouvernemental de téléconférence | 1 255 | — | — | — | — |
| Service gouvernemental d'interconnexion de réseaux | 1 057 | — | — | — | — |
| Autres frais | 32 | 343 | 110 | 5 | 57 |
| Coût des ventes non affecté | 1 294 | 1 733 | 122 | 8 | 164 |
| 180 622 | 179 516 | 181 124 | 198 127 | 185 638 | |
| Services de gestion | 18 789 | 20 737 | 16 207 | 13 821 | 11 766 |
| Architecture des télécommunications | 3 227 | 1 564 | 879 | 235 | — |
| Frais d'intérêt sur le fonds renouvelable | 1 449 | 2 746 | 611 | 1 048 | 1 092 |
| 204 087 | 204 563 | 198 821 | 213 231 | 198 496 | |
| TOTAL DES FRAIS | | | | | |
| PROFIT NET | 27 | 768 | 5 943 | 749 | 1 802 |

1. OBJECTIF ET AUTORISATION

Le Fonds renouvelable de l'Agence des télécommunications gouvernementales (ATG) a été établi en 1963 pour organiser et fournir des installations et des services de télécommunications aux ministères et organismes du gouvernement fédéral. L'article 4 de la Loi sur les fonds renouvelables permet au Ministre d'effectuer des paiements à même le fonds du revenu consolidé au titre de fonds de roulement, d'acquisition d'équipements et de financement temporaire des besoins de fonctionnement, le montant total ne devant pas excéder 8 000 000 \$ en aucun temps. L'autorisation a été augmentée à 64 000 000 \$ en vertu de la Loi n°4 de 1991-1992 portant affectation de crédits. En raison de paiements fait à Bell Canada pour un contrat terminé, un montant de 1 485 822 \$ du déficit accumulé a été radié du Fonds en vertu du crédit 2C de la Loi n°4 de 1982-1983 portant affectation de crédits. Un montant de 741 781 \$, représentant l'actif net pris en charge par le Fonds et l'actif contribué au Fonds, a été reporté sur cette autorisation jusqu'à la fin du budgetaire.

2. CONVENTIONS COMPTABLES IMPORTANTES

(a) **Comptabilisation des revenus**
Le revenu provenant de la prestation des services de télécommunications est imputé lorsque le service est fourni aux usagers et est enregistré sur un montant pour des services rendus mais non facturés jusqu'à la fin de l'exercice.

(b) **Immobilisations**
Les immobilisations sont comptabilisées au coût. Dans la plupart des cas, l'apport s'effectue par le biais d'un achat de biens matériels, d'équipement de bureau (20 % amortissement et amortissement de 10 %), d'équipement de bureau (30 % amortissement et amortissement de 10 %).

(c) **Frais reportés**
Les frais reportés se rapportent à l'acquisition d'équipement de télécommunications par l'ATG et sont amortis selon la méthode linéaire sur la même base que celle relative à l'actif.

(d) **Indemnités de cessation d'emploi**
Les indemnités de cessation d'emploi des employés s'accumulent avec leurs années de service au gouvernement du Canada, tel que prévu dans leurs conventions collectives. Le coût de ces indemnités est imputé aux résultats de l'exercice au cours duquel elles sont gagnées par les employés.

(e) **Frais d'intérêt**
L'intérêt est imputé au Fonds à un taux fixé par le Conseil du Trésor. Les frais d'intérêt sont calculés mensuellement sur le solde de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds. En 1994, le taux était de 8,12 % (1993, 10,08 %).

(f) **Régime de pension**
Les employés de l'ATG sont couverts par la Loi sur la pension de la fonction publique et la Loi sur les avantages supplémentaires. La portion du gouvernement du Canada dans le coût de la pension est incluse dans les frais estimés des avantages sociaux sur le Fonds. Le paiement de la pension est fait à partir du compte de pension de retraite de la fonction publique.

3. IMMOBILISATIONS ET AMORTISSEMENT CUMULÉ

SOLDE AU DÉBUT DE L'EXERCICE
ACQUISITIONS/
AMORTISSEMENT
ALIÉNATIONS/
CESSIONS
SOLDE À LA FIN DE L'EXERCICE

| | | | | |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Équipement de bureau | 4 155 127 | 838 209 | 164 854 | 4 828 482 |
| Aménagement et aménagement | 741 221 | 39 563 | — | 780 784 |
| Automobiles | 118 687 | — | — | 118 687 |
| Équipement de télécommunications | 2 460 458 | 1 322 384 | 2 060 815 | 1 722 027 |
| Amortissement cumulé | 7 475 493 | 2 200 156 | 2 225 669 | 7 449 980 |
| Équipement de bureau | 1 919 249 | 604 734 | 114 438 | 2 409 545 |
| Aménagement et aménagement | 264 443 | 51 634 | — | 316 077 |
| Automobiles | 103 218 | 4 641 | — | 107 859 |
| Équipement de télécommunications | 1 703 508 | 678 904 | 2 060 815 | 321 597 |
| Amortissement cumulé | 3 990 418 | 1 339 913 | 2 175 253 | 3 155 078 |

4. ÉVÈNEMENT ULTÉRIEUR

Lors de la restructuration annoncée le 25 juin 1993, l'ATG a été intégrée avec les groupes d'information de l'ancien Approvisionnement et Services Canada et de l'ancien Travaux publics Canada pour former ce qui se nomme maintenant Services gouvernementaux de télécommunications et d'information (SGTI). À partir du 1^{er} avril 1994, tous les soldes dans le Fonds renouvelable de l'ATG ont été transférés au Fonds renouvelable de SGTI. Toutes les transactions de SGTI sont faites au travers du Fonds renouvelable de SGTI.

5. PRÉSENTATIONS COMPARATIVES

Les présentations de 1993 ne sont pas vérifiées et sont énoncées à des fins comparatives seulement.

Notes

afférentes aux
états financiers

pour l'exercice terminé
le 31 mars 1994

Lesdites notes font partie
intégrante des états
financiers.

Etat de
l'évolution de
la situation
financière
pour l'exercice terminé
le 31 mars 1994

Les notes complémentaires
font partie intégrante des
états financiers.

| | | |
|--|--------------|--------------|
| ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT | 26 818 | 767 684 |
| Profit net pour l'exercice | | |
| Plus : provision pour indemnités de cessation d'emploi | 375 508 | 324 403 |
| amortissements d'immobilisations | 1 339 913 | 1 124 221 |
| perte sur l'aliénation d'immobilisations | 50 416 | 45 711 |
| amortissement des frais reportés | 339 324 | 24 930 |
| Moins : amortissement des recettes reportées | (54 806) | (92 441) |
| | 2 077 173 | 2 194 508 |
| VARIATIONS DES DISPONIBILITÉS ET EXIGIBILITÉS | 3 645 728 | (5 410 954) |
| AUGMENTATION DES FRAIS REPORTÉS | (1 821 000) | - |
| PAIEMENTS DES INDEMNITÉS DE CESSATION D'EMPLOI | (89 909) | (86 645) |
| RESSOURCES FINANCIÈRES NETTES (EMPLOYÉES) FOURNIES PAR LES ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT | (1 910 909) | (86 645) |
| | 3 811 992 | (3 303 091) |
| ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT | (2 200 156) | (1 876 252) |
| Immobilisations achetées | | |
| RESSOURCES FINANCIÈRES NETTES EMPLOYÉES PAR LES ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT | (2 200 156) | (1 876 252) |
| | (2 200 156) | (1 876 252) |
| RESSOURCES FINANCIÈRES NETTES (EMPLOYÉES) FOURNIES ET VARIATION DE L'IMPUTATION NETTE ACCUMULÉE SUR L'AUTORISATION DU FONDS, AU COURS DE L'EXERCICE | 1 611 836 | (5 179 343) |
| IMPUTATION NETTE ACCUMULÉE SUR L'AUTORISATION DU FONDS, AU DÉBUT DE L'EXERCICE | (13 816 880) | (8 637 537) |
| IMPUTATION NETTE ACCUMULÉE SUR L'AUTORISATION DU FONDS, À LA FIN DE L'EXERCICE | (12 205 044) | (13 816 880) |

1993 (non révisé) Note 2

1994

RECETTES

| | |
|---|--------------------|
| Services de télécommunications | |
| Services personnalisés | 75 908 977 |
| Service gouvernemental d'appels interurbains | 53 936 663 |
| Service gouvernemental de transmission par voies numériques | 43 011 352 |
| Réseau gouvernemental de transmission par paquets | 10 942 074 |
| Services locaux partagés | 8 568 245 |
| Messagerie électronique | 4 527 633 |
| Réseau gouvernemental de télécommunications par satellite | 2 047 302 |
| Videocorférence | 2 039 067 |
| Service gouvernemental de téléconférence | 1 869 739 |
| Service gouvernemental d'interconnexion de réseaux | 1 200 000 |
| Autres | 62 998 |
| TOTAL DES RECETTES | 204 114 050 |

FRAIS

| | |
|---|--------------------|
| Services personnalisés | 74 945 980 |
| Service gouvernemental d'appels interurbains | 42 963 296 |
| Service gouvernemental de transmission par voies numériques | 36 206 777 |
| Réseau gouvernemental de transmission par paquets | 10 030 263 |
| Services locaux partagés | 6 821 197 |
| Messagerie électronique | 2 272 589 |
| Videocorférence | 2 038 189 |
| Réseau gouvernemental de télécommunications par satellite | 1 705 743 |
| Service gouvernemental de téléconférence | 1 254 526 |
| Service gouvernemental d'interconnexion de réseaux | 1 057 462 |
| Autres | 32 153 |
| Coût des ventes non affecté | 1 293 623 |
| Services de gestion : | 18 789 317 |
| Traitements | 8 742 608 |
| Indemnités de cessation d'emploi | 375 508 |
| Services professionnels | 4 861 394 |
| Télécommunications, fret et voyages | 1 491 838 |
| Location d'immeubles et d'équipement | 1 406 630 |
| Matériel, fournitures de bureau et réparations | 682 369 |
| Renseignements | 606 878 |
| Amortissement | 563 877 |
| Perte sur l'aliénat or d'immobilisations | 48 416 |
| Autres | 9 799 |
| Architecture des télécommunications : | 18 789 317 |
| Traitements | 579 912 |
| Télécommunications, fret et voyages | 4 294 514 |
| Services professionnels | 1 266 859 |
| Renseignements | 193 062 |
| Amortissement | 180 578 |
| Autres | 48 679 |
| Moins : fonds assurés par les clients | (3 336 750) |
| Frais d'intérêt sur le fonds renouvelable | 1 449 263 |
| TOTAL DES FRAIS | 204 087 232 |
| Profit net pour l'exercice | 26 818 |
| Surplus accumulé, solde au début de l'exercice | 13 877 628 |
| SURPLUS ACCUMULÉ, SOLDE À LA FIN DE L'EXERCICE | 13 904 446 |

| |
|--------------------|
| 90 530 119 |
| 64 391 121 |
| 25 063 234 |
| 10 202 953 |
| 10 368 363 |
| 3 011 960 |
| - |
| 598 669 |
| - |
| 364 420 |
| 205 330 839 |

| |
|--------------------|
| 8 802 212 |
| 324 403 |
| 6 146 950 |
| 1 621 522 |
| 1 594 534 |
| 790 031 |
| 883 071 |
| 517 787 |
| 45 711 |
| 10 879 |
| 20 737 100 |
| 383 303 |
| 1 536 116 |
| 1 149 455 |
| 93 303 |
| 143 246 |
| 28 497 |
| (1 770 058) |
| 1 563 862 |
| 2 745 991 |
| 204 563 155 |
| 767 684 |
| 13 109 944 |
| 13 877 628 |

Les notes complémentaires
font partie intégrante
des états financiers.

État de
l'exploitation
et surplus
accumulé
pour l'exercice terminé
le 31 mars 1994

1993 (non vérifié) Note 5

1994

Bilan

au 31 mars 1994

Les notes complémentaires
font partie intégrante des
états financiers.

| ACTIF | |
|--|--|
| À COURT TERME | |
| Débiteurs | |
| Gouvernement du Canada | |
| Tiers | |
| Frais payés d'avance | |
| À LONG TERME | |
| Immobilisations au prix coûtant (note 3) | |
| Moins : amortissement cumulé | |
| AUTRES | |
| Frais reportés (amortissement cumulé de | |
| 301 316 \$) (1993 24 930 \$) | |
| PASSIF | |
| À COURT TERME | |
| Créditeurs | |
| Gouvernement du Canada | |
| Tiers | |
| Tranche à court terme de la provision pour | |
| indemnités de cessation d'emploi | |
| Recettes reportées | |
| À LONG TERME | |
| Provision pour indemnités de cessation | |
| d'emploi | |
| Recettes reportées | |
| AVOIR DU CANADA | |
| Imputation nette accumulée sur | |
| l'autorisation du fonds | |
| Surplus accumulé | |

| 38 125 992 | 39 534 968 |
|--|-------------|
| 1 242 494 | 2 585 475 |
| 101 384 | 1 265 |
| 39 469 870 | 42 121 708 |
| 7 449 980 | 7 475 493 |
| (3 155 078) | (3 990 418) |
| 4 294 902 | 3 485 075 |
| 1 519 684 | 38 008 |
| 1 519 684 | 38 008 |
| 45 284 456 | 45 644 791 |
| PASSIF | |
| À COURT TERME | |
| Créditeurs | |
| Gouvernement du Canada | |
| Tiers | |
| Tranche à court terme de la provision pour | |
| indemnités de cessation d'emploi | |
| Recettes reportées | |
| À LONG TERME | |
| Provision pour indemnités de cessation | |
| d'emploi | |
| Recettes reportées | |
| AVOIR DU CANADA | |
| Imputation nette accumulée sur | |
| l'autorisation du fonds | |
| Surplus accumulé | |

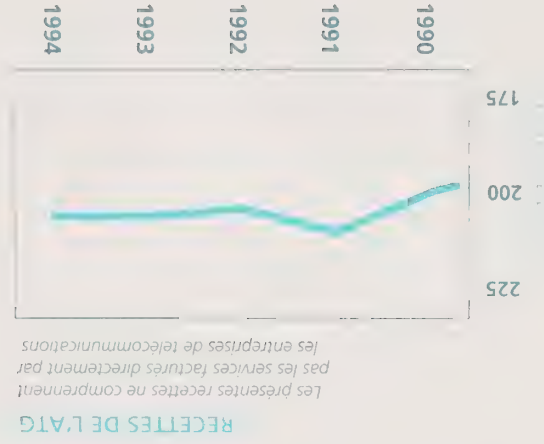
Nous avons vérifié le bilan de l'Agence des télécommunications gouvernementales au 31 mars 1994, ainsi que l'état de l'exploitation et le surplus accumulé et l'état de l'évolution de la situation financière pour l'exercice terminé à cette date. La

responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Agence des télécommunications gouvernementales. Notre

responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la

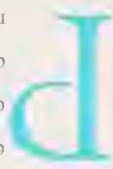
vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir un degré raisonnable de certitude quant à l'absence d'inexactitudes importantes dans les états financiers. La vérification comprend le contrôle par sondages des informations probantes à l'appui des montants et des autres éléments d'informations fournis dans les états financiers. La vérification comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.



(Ottawa) (Ontario)
le 24 juin 1994
Ernst & Young
Comptables agréés

A notre avis, ces états financiers présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de l'Agence des télécommunications gouvernementales au 31 mars 1994, ainsi que les résultats de son exploitation et l'évolution de la situation financière de l'Agence pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables applicables aux fonds renouvelables du gouvernement du Canada, tels que décrits dans la note 2.

L'ÉQUIPE DE PLANIFICATION ET DE MISE EN ŒUVRE :



eu après que l'on a annoncé la naissance de SGTI, des représentants des trois organismes fondateurs de ce dernier ont formé l'équipe de planification et de mise en oeuvre (EPM) pour garantir le succès de sa transformation en un nouvel organisme de service spécial.

Le défi de l'EPM était de jeter les bases de la fusion réussie de

trois organismes, l'ATG, les services de gestion de l'information d'Approvisionnements et Services Canada et les services de gestion de l'information et technologie de l'information de Travaux publics Canada, qui avaient chacun leur propre culture organisationnelle, pour créer un nouveau service bien rodé, et ce

sans perturber indûment le service à la clientèle.

L'EPM s'est attaquée à ce défi en enclenchant le processus qui doit mener SGTI au statut d'OSS de plein droit d'ici le 1^{er} avril 1995.

Tout en veillant à ce que les besoins des clients soient toujours satisfaits pendant la période de transition, l'équipe a d'abord mis en

oeuvre un plan d'intégration provisoire, puis s'est efforcée de

définir la nature des activités des trois organismes fondateurs. Des groupes de concertation ont été créés, composés d'experts des différents secteurs de la nouvelle organisation, y compris des bureaux

régionaux. Leurs travaux ont permis d'élaborer un modèle d'entre-prise de SGTI, qui comprend trois activités commerciales de base,

trois activités en émergence et un volet éducatif.

Tout au long de cette démarche, des ateliers et séances de planification par les cadres ont eu lieu pour s'assurer que l'on tenait compte des vues de l'ensemble de l'équipe de gestion. Enfin, l'équipe a abordé la question des responsabilités administratives principales et fait des propositions concernant la structure, les systèmes, les services de gestion, les relations avec les clients, le développement des ressources humaines et les comités consultatifs de SGTI.

SGTI – UNE CRÉATION OPPORTUNE

La création de SGTI est opportune. L'union des télécommunications et de l'informatique est le résultat logique de la convergence de techniques et du désir du gouvernement de réaliser des économies d'échelle, d'améliorer les services offerts aux Canadiens et d'atteindre l'objectif de longue date d'implanter des systèmes ouverts dans l'administration fédérale. Les membres de l'EPM, dont le mandat a pris fin le 31 mars 1994, étaient enthousiastes à l'idée de contribuer à la naissance de SGTI. Grâce à leurs efforts, des bases solides ont été jetées pour permettre au nouvel organisme de prendre son envol et de mettre au point des produits et services de télécommunications et d'informatique novateurs, qui répondent aux besoins des clients.

ÉTENDUE DES RÉSEAUX

Le réseau interurbain du gouvernement apparaît en vert foncé. Les réseaux unifiés et les emplacements du réseau interurbain à accès direct sont représentés par des carrés. Trois ajoutés durant la période d'examen : Summerside à l'Île-du-Prince-Édouard ainsi que St. Catharines et Barrie en Ontario.

Service gouvernemental d'appels interurbains – les faisceaux interurbains et les échanges hors circonscription sont indiqués par des lignes.

et Hawaï), aux Bermudes et aux Caraïbes (sauf Cuba) est assuré par quatre groupes de service interurbain planifié (WATS), représentés par les flèches de couleur partant de Vancouver, Toronto, Ottawa et Montréal.

La mise en oeuvre progressive du Service gouvernemental d'appels outre-mer (SGAO) est presque terminée. On peut avoir accès au service à travers le Canada, sauf au Manitoba et en Saskatchewan. Cuba et le Mexique se trouvent parmi les régions desservies par le SGAO.

Les zones de desserte sont représentées par des points.

de diffusion de la bande Ku, alors que le reste du Nord et de l'Arctique canadien est desservi par la bande C.



aux clients de profiter de tarifs qui sont de 30 % à 50 % inférieurs à ceux des services commerciaux comparables. Le SGV permet à l'ATG de répondre aux besoins de vidéoconférence de ses clients grâce à une solution vraiment pancanadienne. Le service de base et le service perfectionné sont offerts selon deux configurations : réseau spécialisé ou accès par ligne commutée.

Cherchant toujours à offrir de meilleurs produits, l'ATG a examiné au cours de l'exercice écoulé divers moyens

d'améliorer le SGV. Elle a notamment mené un projet-pilote pour établir la viabilité et les avantages de la vidéoconférence bureauutique. Récemment, l'ATG et les directions générales des Biens immobiliers et des Services de l'immobilier, de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, se sont associées pour offrir Vidéocom. Il

s'agit d'un service de vidéoconférence partagé, facturé à l'utilisation, qui doit être mis en oeuvre à huit emplacements au début de l'exercice 1994-1995 et sera offert à 40 autres emplacements avant la fin de l'exercice. Vidéocom assure l'accès commode et économique aux services de

vidéoconférence et offre tous les avantages de ces derniers. En s'engageant aux principes de l'innovation, de la rentabilité, de l'attention aux besoins et de la souplesse, l'Agence s'effortera à fournir des produits et services, tels que ceux décrits ci-dessus, qui permettront à ses clients de servir la population canadienne de manière plus efficace.

L'ATG a amélioré le service avec l'introduction d'un annuaire de messagerie électronique, qui assure le stockage et la facilité de consultation des adresses électroniques des abonnés du SGTm.

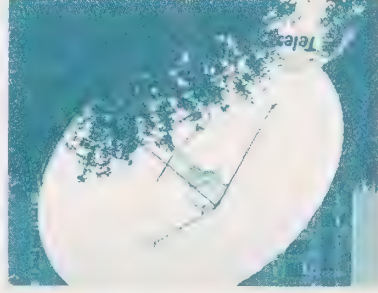
Les clients apprécient le SGTm en raison de ses fonctions et de ses tarifs économiques, qui sont considérablement inférieurs à ceux des services commerciaux similaires.

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE VIDÉOCONFÉRENCE (SGV)

Les clients constatent que le Service gouvernemental de vidéoconférence est une façon innovatrice de réduire le coût des déplacements et de la formation. La possibilité de se rencontrer grâce à des moyens électroniques permet à beaucoup de fonctionnaires de réduire les coûts, le stress et la perte de temps productif associés aux déplacements pour le travail ou la formation. Ces

utilisateurs se sont convertis au SGV, un service audiovisuel interactif souple et économique offert dans une configuration point à point ou multipoints.

Au cours de sa première année d'exploitation, on a utilisé le SGV dans les quatre coins du pays pendant 14 400 heures-emplacements. L'ATG a négocié des ententes avec différents fournisseurs du secteur privé en vue de l'acquisition des composantes du service, ce qui lui donne une certaine souplesse aux fins de la prestation du service, tout en permettant



pour signaux analogiques-numériques), conformité aux normes de qualité de l'ISO (Organisation internationale de normalisation), etc. Les prix proposés en réponse à la demande de propositions seront en vigueur pendant deux ans, ce qui permettra aux ministères d'acheter les postes pendant cette période, au même coût que celui d'un achat en volume. La demande stipule également que les fournisseurs doivent offrir la formation aux ministères, installer les postes, offrir des garanties prolongées et fournir des renseignements en format électronique pour simplifier la gestion et le contrôle du matériel.

Pour simplifier davantage les choses pour ses clients, l'Agence offre une aide financière, à même son fonds renouvelable, aux ministères qui ne possèdent pas les fonds nécessaires pour acheter immédiatement les postes. Le projet d'acquisition permettra aux clients de réaliser des économies pouvant atteindre 30 % par rapport aux frais de location.

Le projet d'acquisition de postes téléphoniques témoigne de l'engagement de l'ATG d'offrir à ses clients le meilleur service possible, que ce soit au chapitre des produits ou des services. L'Agence fait ce petit effort supplémentaire pour s'assurer que ses clients obtiennent, au meilleur coût possible, les outils dont ils ont besoin pour servir la population canadienne.

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE TRAITEMENT DES MESSAGES (SGTM)

Quand on leur a demandé quelles étaient leurs grandes priorités en matière de télécommunications, les clients de l'ATG ont indiqué avoir besoin de services améliorés de télécommunications ministérielles et interministérielles. L'Agence a donc relevé le défi de mettre en oeuvre un service gouvernemental normalisé de traitement des messages électroniques, qui permettrait les échanges entre des systèmes hétérogènes de courrier électronique, et a lancé le Service gouvernemental de traitement des messages (SGTM) en mai 1993. Le SGTM a reçu un accueil enthousiaste : en mars 1994, on a échangé plus de 200 000 messages par mois. En moins d'un an, le trafic avait atteint un volume mensuel de près d'un milliard de caractères.

Le succès du SGTM repose sur sa capacité d'acheminer, sans difficulté et de façon parfaitement transparente, le courrier électronique, les documents électroniques et les fichiers informatiques. Le service permet l'utilisation des caractères français et la communication avec les abonnés du Service fédéral de messagerie électronique et de transfert de documents (SMÉTD) ainsi que du Réseau d'information des cadres supérieurs (RICS). En outre, le SGTM veille au commerce électronique à l'intérieur des ministères et entre ceux-ci de même qu'avec les gouvernements provinciaux, les administrations municipales et le secteur privé.

autre-mer (SGAO) d'Ottawa-Hull et certaines régions du Québec au reste du pays, à l'exception du Manitoba et de la Saskatchewan. À l'heure actuelle, la plupart des abonnés du SGA1 peuvent profiter de rabais lorsqu'ils font des appels outre-mer. L'accès hors réseau au SGA1 au moyen de la carte TéléCanada a lui aussi été étendu afin que les clients puissent jouir de rabais lorsqu'ils communiquent avec l'étranger par l'entremise du SGAO.

Certains clients de l'ATG se trouvent dans des régions non desservies par le SGA1. Pour qu'ils aient accès aux meilleurs tarifs interurbains possibles, l'Agence a négocié des ententes de réduction des tarifs avec les deux principales entreprises de télécommunications qui offrent des services interurbains. Etant donné que les clients utilisent de plus en plus les télécommunications pour satisfaire leurs besoins opérationnels, l'ATG continue d'améliorer ses méthodes de facturation. Le nouveau système électronique des données de facturation comporte une fonction de service sur place, de sorte que le client peut visualiser les factures électroniquement et les exporter vers des banques de données structurées. Le module de service SGA1 permet également au client de télécharger des rapports de gestion sur les télécommunications à partir d'Ottawa pour en faire l'analyse. Tout le système a été conçu en fonction de la convivialité. Cette dernière initiative s'inscrit dans la foulée des efforts déjà déployés par l'ATG pour offrir un meilleur service à la clientèle tout en maintenant les coûts au minimum.

PROJET D'ACQUISITION DE POSTES TÉLÉPHONIQUES

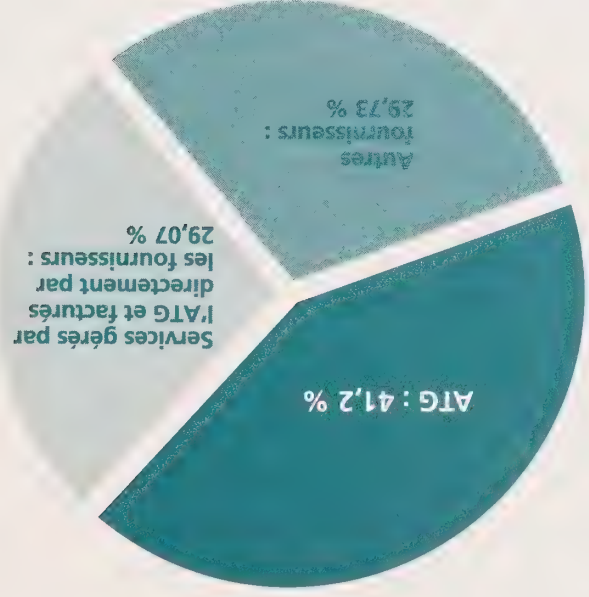
En plus d'offrir à la collectivité fédérale des produits et

services de télécommunications rentables, l'ATG cherche toujours de nouvelles façons de permettre à ses clients de réaliser des économies. Ainsi, l'Agence vient de publier une demande de propositions en vue de l'acquisition de postes téléphoniques. Jusqu'ici, la plupart des ministères ont loué leurs appareils téléphoniques de bureau. Tout comme les membres du Groupe consultatif des télécommunications, l'ATG est

persuadée que le pouvoir d'achat combiné des ministères leur permettra d'acheter des postes téléphoniques modernes à un coût beaucoup moins élevé que les frais de location.

Une équipe mixte composée de représentants de l'ATG et de ses clients s'est attaquée, pendant presque toute l'année 1993, à l'élaboration d'une demande de propositions détaillée, qui présente un cahier des charges complet : capacité de migration à la dernière norme ADSI (interface

PART DE L'ATG DU MARCHÉ DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX DE TÉLÉCOMMUNICATIONS



SERVICES TELEPHONIQUES

La tendance s'est poursuivie l'an passé, de sorte que d'importants changements ont continué de bouleverser les marchés et la technologie des télécommunications. L'ATG a utilisé ses connaissances spécialisées et son pouvoir d'achat pour canaliser ce changement, allant jusqu'à améliorer ses services les plus connus. L'Agence a enrichi de nouvelles fonctions aussi bien ses Services locaux partagés (SLP) que son Service gouvernemental d'appels interurbains (SGAI), tout en continuant d'offrir les services à des tarifs alléchants.

SERVICES LOCAUX PARTAGÉS (SLP)

Au cours de la dernière année, plus d'un quart de million d'utilisateurs des SLP, répartis dans les bureaux fédéraux à travers le Canada, ont fait confiance à l'ATG et ils ont ainsi obtenu un service téléphonique local rentable. L'Agence conçoit des services unifiés pour partager des installations communes tout en répondant aux besoins individuels des utilisateurs. Ceux-ci peuvent ainsi profiter d'appareils téléphoniques dotés de fonctions d'appel uniformes et perfectionnées. Ils ont accès à des services locaux de transmission des données, à des conseils en matière de services et à un service de traitement des commandes. Les services d'audiomessagerie ont été étendus à un plus grand nombre d'endroits dans les régions. En outre, l'ATG a négocié avec les deux principales entreprises de télécommunications et elle est ainsi en mesure d'offrir des services 1-800 personnalisés qui facilitent l'accès du public aux services gouvernementaux.

L'Agence s'est efforcée d'offrir à ses clients les avantages de la téléphonie cellulaire au coût le plus bas possible. En 1993-1994, l'ATG a réussi à négocier avec les deux principales entreprises de télécommunications, ce qui lui a permis de faire baisser le prix des appels de près de 30 % par minute. L'utilisateur peut aussi compter sur de nombreux services gratuits ou à prix réduits pour lesquels les personnes qui ne sont pas des clients de l'ATG ne peuvent obtenir de rabais. De plus, les appels interurbains faits à partir de téléphones cellulaires sont admissibles au rabais sur le montant total facturé négocié par l'ATG, qui peut atteindre 8 %.

SERVICE GOUVERNEMENTAL D'APPELS INTERURBAINS

Les rabais sur le montant total facturé comptent parmi les nombreux avantages qu'offre l'ATG à ses clients dans le cadre de ses services interurbains, dont le noyau est le Service gouvernemental d'appels interurbains. Quel que soit le réseau unifié au Canada sur lequel ils sont branchés, les clients peuvent utiliser le SGAi pour la transmission interurbaine de leurs communications téléphoniques et vidéo. De nombreux bureaux fédéraux peuvent même transmettre leurs données à prix réduits en utilisant les services spéciaux Téléfax, Téléfax Plus et Télé56 du SGAi.

Durant l'année, l'ATG est parvenue à négocier des rabais pour le compte de ses clients. Ainsi, le prix moyen d'utilisation par minute du SGAi est passé de 0,23 \$ à 0,19 \$. Il y a eu une autre amélioration importante, soit l'élargissement sur réseau du Service gouvernemental d'appels

LES PRODUITS ET SERVICES DE L'ATG :

Les 12 derniers mois ont été parmi les plus mouvementés de l'histoire de l'administration fédérale : trois

premiers ministres, des élections fédérales et une restructuration massive de l'appareil fédéral, qui a touché beaucoup de clients de l'Agence. Elle-même intégrée à un nouvel organisme, l'ATG compte sur son expérience d'OSS pour maintenir ses succès dans un environnement modifié de fond en comble.

Mais, malgré tous ces bouleversements,

l'Agence a continué de mettre au premier plan ses clients et les services qu'elle leur offre. Elle a continué d'améliorer ses produits et services et en a introduit de nouveaux. Elle a poursuivi ses efforts en vue de permettre à ses clients de bénéficier des avantages qu'ils ont dépassés les millions de dollars. Elle a continué d'écouter ses clients et de répondre à leurs besoins. Ainsi, l'Agence, qui est un fournisseur

de services essentiels, a pu assumer sa part du

travail des services de télécommunications

comme avant, tout en occupant plus de 70 %

des services publics et services qui

assistent l'ensemble de l'ATG et l'ensemble de

l'ensemble de la gestion et du service à la

clientèle sont présents dans les pages suivantes.

L'Agence a continué de mûrir au cours du dernier exercice. « L'organisme a connu une véritable métamorphose, dit Ray Scharf, de la direction de l'Exploitation de l'ATG. Les gens commencent à parler de satisfait et même de dépasser les attentes des clients ». Marc Montour, du bureau régional du Québec, en convient : « Dans l'ensemble, il y a eu changement d'attitude. La GQT me donne l'impression d'avoir une plus grande autonomie en ce qui a trait à différents produits et comptes. Et j'en retire une plus grande satisfaction professionnelle ». Cette satisfaction professionnelle découle de la possibilité de satisfaire aux besoins des clients de façon plus efficace et attentive.

Selon Brian Boyden, de l'ATG, la plus grande contribution de la GQT à la transformation opérationnelle de l'Agence est peut-être l'idée de parler au client d'abord. Pendant que l'ATG se consacrait à améliorer la qualité technique de ses services, un vaste sondage de sa clientèle indiquait que celle-ci s'intéressait essentiellement à la « gestion des rapports » : tenir les promesses, donner des conseils utiles et fournir de l'information utilisable. En réponse aux opinions dégagées par le sondage, l'Agence a modifié ses factures pour donner aux clients les renseignements dont ils ont besoin et ce, de façon uniforme, peu importe la nature du service facturé.

Les clients s'aperçoivent que l'Agence les écoute et agit en conséquence. Depuis quelque temps, les clients de Montréal demandaient une facturation électronique. Aujourd'hui, grâce à un programme-pilote de GQT, ils peuvent recevoir leurs factures par voie électronique. David Hardcastle, de la Banque fédérale de développement, dit que son organisme est maintenant en mesure d'analyser et de gérer les données d'appels interurbains « d'une façon qui est impossible quand il faut examiner 125 pages de données imprimées ».

Le Centre d'assistance à la clientèle (CAC) de l'ATG a également reçu des éloges. Le centre, qui est le point de chute de tous les problèmes et demandes de renseignements des clients de l'Agence, donne suite à 80 % des appels le jour même. Les renseignements et les observations reçus par le CAC ont joué un rôle important dans l'amélioration des procédures et processus de l'Agence. Les employés de l'Agence, définis comme des clients internes dans le cadre de la GQT, ont également profité du programme. Ces employés, surtout en région, sont heureux des améliorations découlant de la GQT, notamment en ce qui a trait à l'information et à l'assistance fournies par leurs collègues venant des quatre coins du Canada. La satisfaction de la clientèle est le credo de la GQT et les clients internes et externes de l'ATG sont satisfaits des améliorations apportées suite à l'adoption du programme de la qualité totale.

« LES CLIENTS SONT LES PLUS IMPORTANTS VISITEURS QUE NOUS POUVONS RENCOUNTER. ILS NE DÉPENDENT PAS DE NOUS, NOUS DÉPENDONS D'EUX. ILS NE NOUS INTERROMPENT PAS DANS NOTRE TRAVAIL; ILS EN SONT L'OBJET » - MAHATMA GANDHI

fédéraux de la région d'Ottawa-Hull verra le jour en 1994-1995. SGTI envisage aussi d'implanter des réseaux métropolitains privés semblables dans d'autres grandes villes canadiennes. Dans la perspective d'une couverture globale, le réseau gouvernemental évoluera au rythme des améliorations des réseaux mises en oeuvre par le secteur privé.

APPLICATIONS

Les applications exploitées sur le réseau gouvernemental et les avantages qu'elles procurent à l'administration fédérale et au public détermineront la valeur ultime du réseau. Si les applications sont, à proprement parler, indépendantes de l'élaboration de l'architecture de réseau, elles n'en dicent pas moins essentiellement la forme du réseau. Les données relatives aux applications qui ont servi à la planification de l'architecture proviennent surtout des comités interministériels et des groupes de travail qui constituent un échantillon représentatif de ministères fédéraux et leurs besoins identifiés en matière d'applications. La fusion de l'ATG et des services de gestion de l'information des anciens ministères des Travaux publics et des Approvisionnementnements et Services, en vue de former SGTI, a renforcé cette efficacité engendrée par la concertation. Encouragé par le *Plan directeur* du dirigeant principal de l'information, SGTI poursuit son travail d'élaboration du réseau, confiant que celui-ci pourra répondre aux besoins du gouvernement et du public. Alors qu'on a la situation du



processus d'élaboration du réseau de télécommunications bien en main, il faudrait mettre davantage l'accent sur l'amélioration des liens avec le processus d'élaboration des applications. Bien qu'il s'agisse de processus distincts, ils ont un effet d'entraînement mutuel. La capacité connue du réseau favorisant une utilisation novatrice et les besoins en matière d'applications contribuant à l'amélioration du réseau. Pour les utilisateurs finals, une seule considération importe : être capable de faire le travail en y consacrant le moins d'efforts et de ressources possible.

La dernière année a été marquée par l'évolution des autoroutes de l'information gouvernementale et nationale. La mise au point de l'autoroute nationale intéresse SGTI au plus haut point puisqu'elle devrait permettre au public d'avoir accès à volonté au réseau gouvernemental. En outre, elle devrait mettre toute la capacité du réseau à la portée de la plupart des Canadiens.

Le défi que doit maintenant relever SGTI consiste à s'assurer que l'information et les services gouvernementaux qui seront disponibles sur la voie fédérale de l'autoroute de l'information mèneront à la réalisation du *Plan directeur* du dirigeant principal de l'information. Il n'y a pas de doute que diverses organisations fédérales, dont les ministères et organismes centraux, apporteront leur propre contribution à l'autoroute de l'information. En tant qu'architecte du réseau, SGTI doit appuyer ces projets tout en continuant à améliorer les capacités du réseau.

Alors que chaque projet de service de télécommunications de l'Agence incorpore des installations d'interconnexion avec d'autres réseaux publics et privés, le REG, le «réseau des réseaux» à l'échelle gouvernementale, constitue la voie gouvernementale de l'autoroute de l'information. SGTI, le nouvel organisme dont l'ATG est un membre fondateur, entreprend l'interconnexion du REG avec des réseaux externes au fur et à mesure des besoins. À l'heure actuelle, le REG est relié à sept réseaux externes de messagerie électronique à valeur ajoutée, nationaux et mondiaux. Trois d'entre eux fournissent des services EDI aux banques ainsi qu'à d'autres industries. Une entente a également été conclue pour l'interconnexion du réseau gouvernemental avec CA*Net, le réseau principal canadien d'Internet, ce qui permettra la communication avec plus de 40 000 réseaux à travers le monde, donnant ainsi accès à de vastes sources d'information. Cette liaison est techniquement réalisable étant donné que le réseau gouvernemental est compatible avec le protocole de contrôle de transmission/protocole Internet (TCP/IP) et les normes relatives à l'interconnexion des systèmes ouverts (OSI). L'interconnexion avec le réseau de la Communauté européenne (EuropeNet) est également imminente.

CAPACITÉ

L'œuvre de l'architecture suivra un itinéraire progressif d'exploitation technologique dicté par une approche centrée sur l'utilisateur. Au cours de la dernière année, l'Agence a continué d'évaluer récentes innovations techniques pour déterminer si elles étaient adaptées au réseau gouvernemental. Parmi ces innovations figurent les techniques de relais de trames ainsi que le mode de transfert asynchrone (ATM). Ce dernier est une technologie de communication de type «à la demande» qui permet d'exploiter sur différents types de réseaux et de systèmes de transport. L'adoption de l'ATM permettrait de traiter des applications, qu'il s'agisse de la transmission de données, de la voix ou des images, par le truchement de voies d'accès du réseau, selon différentes largeurs de bande, ce qui offrirait par conséquent les avantages et l'économie de la largeur de bande fournie sur demande. Le partage de celle-ci peut se faire également grâce à la technologie de relais de trames, un moyen de transmission de données rentable et à grande vitesse. Les initiatives menées par diverses entreprises de télécommunications et des organismes individuels veillent à répondre aux exigences de base en matière de largeur de bande contenues dans le projet d'autoroute de l'information. On est à prendre une mesure importante pour répondre aux besoins quant à la largeur de bande pour les applications gouvernementales, y compris les applications multimédias. Il s'agit du marché relatif à un réseau gouvernemental à fibres optiques qui fait appel aux normes SONET (réseau optique synchrone) reconnues à l'échelle internationale. Ledit réseau, destiné à relier les immeubles

gouvernemental de traitement des messages. Grâce à ce dernier, les utilisateurs de systèmes de courrier électronique différents peuvent communiquer entre eux par l'entremise de passerelles qui convertissent les messages de façon à les rendre conformes à la norme internationale commune (X.400). Le SGTm sera aussi un moyen de transport pour les services d'échange de données informatisées (EDI), actuellement en cours d'élaboration.

En plus du SGIR, certains ministères ont mis sur pied des inter-réseaux reliant les réseaux locaux ministériels. Pour permettre à tous les utilisateurs gouvernementaux d'avoir un accès unique à l'information ministérielle et aux applications communes, l'Agence a produit une demande de propositions relative à un réseau national destiné à relier ces inter-réseaux et d'autres encore. Fondé sur la technologie de routeurs, ce nouveau réseau, qui sera mis en service en 1994-1995, formera le pivot du REG.

NOMBRE DE CARACTÈRES TRANSMIS ET REÇUS PAR LE SERVICE GOUVERNEMENTAL DE TRANSMISSION DES MESSAGES (SGTM) DEPUIS SON LANCEMENT EN MAI 1993.



Le Programme d'architecture des télécommunications gouvernementales a engendré un réseau qui sera l'autoroute de l'information gouvernementale. Partie intégrante de l'autoroute de l'information nationale, le Réseau d'entreprise du gouvernement (REG) est en réalité un microcosme de l'autoroute nationale qui a été élaboré de façon indépendante. Poussée par la nécessité de l'interfonctionnement transparent au sein du gouvernement, l'Agence a travaillé étroitement avec les ministères pour créer un «réseau des réseaux» qui peut relier différents réseaux ministériels en vue de former un tout virtuel, à un rythme et d'une manière qui correspondent aux préoccupations du gouvernement sur les plans de l'économie et de l'efficacité.

Alors que l'Agence dispense des services communs de télécommunications pour répondre aux besoins des ministères en matière de communications, le REG vise à combler les exigences pangouvernementales en ce qui a trait à l'infrastructure des communications ainsi qu'à offrir au public un meilleur accès à l'information et aux services gouvernementaux.

Le Programme d'architecture tient compte de deux facteurs déterminants dans l'élaboration du réseau gouvernemental : l'accessibilité du réseau, c'est-à-dire sa capacité de rejoindre les utilisateurs éventuels, d'être rejoint par ceux-ci et d'être compatible avec différents systèmes et normes et sa capacité

ACCESSIBILITÉ

exprimée en termes de quantité et de débit des données (ou largeur de bande).

La question de l'accessibilité a été résolue dès le début de la conception lorsque l'Agence a adopté les normes non exclusives; c'était l'objectif vers lequel tendrait le réseau aussi rapidement qu'il serait pratique de le faire. Parallèlement, le Conseil du Trésor a adopté cette stratégie en tant que politique gouvernementale, en s'assurant que les normes relatives aux communications de données de tous les systèmes ministériels convergeraient plus tard, permettant, par la suite, l'interconnexion avec d'autres réseaux nationaux et internationaux.

Reconnaissant l'importance des investissements au titre des systèmes déjà en place, la stratégie de mise en oeuvre du réseau visait à remédier aux incompatibilités des normes exclusives. Pour aborder les exigences en matière de réseau de l'environnement client-serveur en émergence, le Service gouvernemental d'interconnexion de réseaux, implanté l'an dernier, permet à différents réseaux locaux ministériels de communiquer entre eux. Le SGIR facilite la transmission de données entre systèmes différents et assure la conversion en vue de diverses applications propres.

Une autre innovation récente de l'Agence qui permet la communication entre des systèmes multivendeurs est le Service

LE PIVOT

Défini soit comme un agent qui permet l'exercice de pouvoirs essentiels, soit comme une partie intégrante d'un levier, le pivot joue un rôle déterminant en vue d'obtenir des résultats. De ce point de vue, le terme décrit bien l'Agence des

Point de convergence des télécommuni-
cations au sein de l'administration
fédérale, l'ATG a répondu aux exigences
aussi bien de l'ensemble du gouverne-
ment que des clients individuels.
En tant que membres du Conseil exécutif
sur les télécommunications gouverne-
mentales (CETG) et du Groupe consultatif
des télécommunications (GCT),
respectivement, Mike Magar et Stewart
Houlden ont vu l'ATG réussir à maintenir
l'équilibre entre les directives des cadres
ainsi que les attentes des employés par
rapport à ceux-ci.
SGTI respectera la tradition en tirant parti
des conseils et de la direction des
successeurs du CETG et du GCT, le
Conseil des télécommunications et de
l'informatique gouvernementales (CTIG)
ainsi que le Groupe consultatif des
télécommunications et de

MIKE MAGAR :
ENVIRONNEMENT CANADA

Le Conseil exécutif sur les télécom-
munications se réunit régulièrement.
Faisait des recommandations à l'ATG
relativement aux projets gouverne-
mentaux en télécommunications et en
celles de l'infrastructure.



L'Agence a défini les priorités-clés
aux fins de son *Plan d'entreprise*. L'une des grandes priorités
étaient la mise en place d'un service d'annuaire pour le courtier
« électronique ».
Environnement Canada fait appel à un système ministériel de
bureautique pancanadien depuis 1987. Le réseau compte actuelle-
ment environ 100 noeuds et plus de 8 000 utilisateurs, à savoir des
employés d'Environnement Canada et du Service canadien des
parcs (qui fait maintenant partie de Patrimoine Canada).
Pour assurer le fonctionnement efficace d'un tel réseau, ses
usagers en ce qui a trait aux communications tant
intra-ministérielles qu'avec l'ensemble des secteurs public et
privé. À cette fin, Environnement Canada et d'autres ministères
ont collaboré avec l'ATG à l'élaboration et à la mise en oeuvre
d'un service d'annuaire normalisé de courtier électronique, annu-
aire qui compte actuellement plus de 60 000 adresses. Le service
a permis à Environnement Canada de réaliser des économies
considérables et il a grandement simplifié le travail des employés
qui fournissent les services de courtier électronique.
Ainsi que le gouvernement procède à la mise en oeuvre du *Plan
directeur* dressé par le DPI, les ministères continueront de se fier à
l'Agence pour obtenir les composantes-clés de l'infrastructure
technique demandée. Nous nous attendons à ce que SGTI
s'occupe des besoins de l'administration fédérale en répondant
aux exigences de chaque ministère.

STEWART HOULDEN :
SECRÉTARIAT DU CONSEIL
DU TRÉSOR

L'intégration de l'ATG à un nouvel
organisme, SGTI, est une excellente
occasion d'évoquer l'expérience de
l'Agence en tant qu'organisme de
service spécial au cours des quatre



La direction de l'ATG a réussi, de façon légendaire, à trans-
former, dans à peine quatre ans, l'Agence en un fournisseur
dynamique de services communs qui est axé sur la clientèle. Et
les deux comités consultatifs de l'Agence, le Conseil exécutif
sur les télécommunications gouvernementales et le Groupe
consultatif des télécommunications, ont grandement contribué à
cet exploit.

Je suis fier d'avoir participé à cette transformation. En tant que
membre du groupe de travail sur l'ATG du Comité consultatif
sur la gestion de l'information (CCGI) et, plus tard, comme
membre de l'équipe du Secrétaire du Conseil du Trésor chargée
des négociations relatives au statut d'OSS, qui se sont déroulées
en 1989 et 1990, je me rappelle m'être demandé quels seraient
les résultats de l'expérience. Je peux dire franchement que nos
attentes les plus optimistes se sont réalisées.
Le GCT a contribué à l'éclosion du partenariat entre l'ATG et
ses clients. Alors que l'Agence acceptait volontiers les conseils
du GCT concernant ses services et ses priorités, les membres du
Groupe adoptaient une approche globale afin de rationaliser les
priorités incompatibles des ministères pour dégager une stratégie
gouvernementale en matière de télécommunications.

PRÉSENTATION DES CLIENTS DE L'ATG : REVENU CANADA – DES GENS INNOVATEURS

L'ATG a adopté, vis-à-vis de la technologie et des affaires, des approches innovatrices qui peuvent satisfaire les clients même les plus exigeants. Lorsque Revenu Canada a déménagé son centre de traitement de la taxe sur les produits et services (TPS) pour l'établir à

Summerside (le du Prince-Édouard), des représentants de l'ATG ont suivi les clients pour lui offrir un service exceptionnel et excellent.



(de gauche à droite)
Un phare à l'Île-du-Prince-Édouard,
Michel Harenclak et Terry Tait,
l'administration centrale
de Revenu Canada,
Jill Velenos et Bruce Mulvihill.

maintenir une liaison permanente avec un ordinateur central à Ottawa. Il voulait pouvoir compter sur un service garanti pour ses communications multimédia. Pour ce faire, le ministère a établi ses propres références, puis a donné deux semaines à l'ATG pour lui présenter quelque chose de mieux.

Les gestionnaires de comptes Terry Tait de Moncton et Bruce Mulvihill d'Ottawa se sont aussitôt attelés à la tâche. Ils ont constitué une équipe de travail de l'ATG, puis ont rencontré les fonctionnaires de Revenu Canada et le personnel des entreprises de télécommunications des Maritimes pour explorer les possibilités. C'était un véritable défi que d'agencer les nombreux éléments du dossier et notamment de savoir comment offrir un service garanti à un prix raisonnable. «En buvant le café, Bruce et moi avons pensé

à une idée différente, jamais encore exploitée», déclare Terry. Il s'agissait d'une entente selon laquelle l'ATG s'occuperait de faire installer un système téléphonique de 770 lignes pour le centre TPS que l'on raccorderait au Service gouvernemental d'appels interurbains (SGAI). L'entente prévoyait aussi un service d'attente spécialisé, ce qui garantissait un service ininterrompu. Revenu Canada obtenait du coup la qualité et le niveau de service assuré qu'il recherchait, sans compter des économies annuelles pouvant atteindre 29 000 \$. Selon Jill Velenos, directeur général des Opérations technologiques et du soutien à la clientèle de Revenu Canada, «l'ATG a réussi. Elle nous a permis d'atteindre notre objectif de réduction des prix».

L'entente fut mise en oeuvre dans les délais prévus grâce à la collaboration de tous les partenaires. Comme le disait Michel Harenclak, directeur intérimaire du Centre fiscal de Summerside, «nous voulions que toute l'opération passe inaperçue chez notre clientèle. La transition s'est faite en douceur et les bureaux de district n'ont même pas remarqué notre transfert d'Ottawa à Summerside».

Revenu Canada n'a pas été le seul à profiter de cette entente. Le trafic de télécommunications généré par le centre TPS a permis à d'autres bureaux gouvernementaux de la région de Summerside d'avoir accès à d'autres services moins coûteux pour tout le monde. La réponse aux besoins du centre de traitement est devenue pour l'ATG la solution selon laquelle les véritables innovations sont venues des individus.

La satisfaction de ces besoins a aussi mis en évidence le genre de relations que SGTI établit avec ses clients. Comme le souligne Jill Velenos, «ces gens ne peuvent pas attendre. Ils doivent obtenir une solution et je crois que c'est la bonne façon de procéder».

PRÉSENTATION DES CLIENTS DE L'ATG : TRANSPORTS CANADA – UN PARTENARIAT POUR L'AVENIR

Grâce à ce partenariat, Transports Canada n'est plus à la merci de la technologie existante alors que ses besoins évoluent. Il n'a plus à se préoccuper des questions de base sur l'administration de systèmes. Le SGIR s'adaptera aux nouveaux besoins du ministère.

En assumant les fonctions de gestion et les activités contractuelles, l'ATG fournit des services à valeur ajoutée à ses clients.

UNE NOUVELLE FAÇON DE SERVIR

Les liens entre l'ATG et Transports Canada se nouent rapidement. Le ministère a décidé d'impartir ses services d'information et de soutien aux centres de données par l'intermédiaire de SGTI, nouvel organisme dont fait partie l'Agence. Des ententes de paiement à l'acte permettent au personnel des services de télécommunications et d'information de Transports Canada de se concentrer sur les fonctions qu'il peut accomplir de façon efficace et rentable et de déléguer les autres tâches.

Grâce à cette approche, SGTI gagne un nouveau créneau de marché important. Il compte sur ses compétences et son pouvoir d'achat pour mettre ses clients en rapport avec les chefs de file des techniques de télécommunications et d'information. Il libère les clients des difficultés en gestion des systèmes tout en leur permettant de réaliser des économies appréciables.

SGTI va au-delà des relations fournisseur-client traditionnelles. «L'ATG doit devenir notre partenaire», ajoute Bob Russell, L'Agence entend bien relever ce défi.

Les ordinateurs sont des outils de travail importants à Transports Canada depuis une dizaine d'années. Les réseaux locaux ont assuré les communications locales, mais des barrières de coûts et de temps empêchaient les communications nationales. Il s'agissait de surmonter ces obstacles pour interconnecter des milliers d'utilisateurs de plus de 150 réseaux locaux.

La solution : le Service gouvernemental d'interconnexion de réseaux (SGIR) de l'ATG, qui fait appel à la technologie de routeurs et au Service gouvernemental de transmission par voies numériques (SGTVN) pour raccorder les réseaux locaux. Le SGIR est le pivot du réseau d'interconnexion de Transports Canada, qui achabonne les réseaux locaux.

(achabonne les réseaux locaux, courrier électronique).

Selon Bob Russell, directeur général de la Technologie de l'information et du développement des systèmes à Transports Canada, «il s'agissait d'une occasion de tirer profit de l'expérience et des capacités d'un autre organisme pour satisfaire à nos besoins. La meilleure solution est de regrouper plus de gens dans un environnement partagé, ce qui permet de répartir les coûts et de jouir des techniques, des capacités et du soutien d'un petit groupe hautement compétent».

Ce groupe, c'est l'ATG. Les employés de l'Agence, dont Brian Wallace, gestionnaire de comptes, ont collaboré étroitement avec Transports Canada. Ils ont aidé à définir les exigences et ont négocié des ententes avec les fournisseurs de services. Ils ont respecté des échéances serrées et atteint les résultats visés.



Bob Russell et

PRÉSENTATION DES CLIENTS DE L'ATG : PARCS CANADA : L'APPEL DE LA NATURE – PAR SATELLITE

Les gens visitent les parcs nationaux du Canada pour jouir de leur beauté naturelle. Mais même dans les parcs les plus éloignés, les employés ont besoin de services de télécommunications de grande qualité.

Le défi est d'assurer un service fiable, au meilleur prix, malgré des conditions très difficiles. Grâce au Réseau gouvernemental de télécommunications par satellite (RGTS),

Parcs Canada peut relever ce défi.

Marilyn Thériault, analyste principale des télécommunications à Parcs Canada, indique que «notre organisme cherche depuis longtemps une solution qui soit réalisable du point de vue économique. Dans les parcs situés dans le Nord,

les coûts étaient très élevés et il était impossible d'obtenir des tarifs spéciaux». De nombreux parcs, partout au Canada, connaissaient des

problèmes de pannes et se plaçaient de la gamme restreinte de services qu'offraient leurs fournisseurs.

L'ATG a donc proposé d'utiliser une nouvelle génération de

techniques de télécommunications par satellite. Les terminaux à très petite ouverture d'antenne (TTPO) sont de petites antennes de réception que l'on peut installer à peu près partout. Leur

raccordement au RGTS permet de passer outre aux restrictions associées aux lignes téléphoniques et offre l'accès à une gamme

étendue de services.

Marilyn Thériault affirme que «le plan proposé par l'ATG a tout changé. Nous avons obtenu un meilleur service à moindre



Marilyn Thériault
et Pat Mielke
de l'ATG

coût». Les employés de Parcs Canada comptent maintenant sur ces systèmes pour transmettre des données relatives aux finances et au personnel ainsi que pour communiquer par courrier électronique avec les bases de données du Centre d'information.

La remarque suivante : «Aucune comparaison avec le passé. La fiabilité est maintenant de 99,9 %. Quel soulagement!»

SERVICES DE GRANDE QUALITÉ

Les employés des parcs, des îles de la Reine-Charlotte et du Yukon à la Basse-Côte-Nord du Québec, profitent maintenant de services de qualité comparable à ceux offerts aux employés des grandes villes. Mais les répercussions ne se mesurent pas

uniquement en termes de fiabilité et de rentabilité. «Il faut que les employés des emplacements éloignés sentent qu'ils font

partie du programme», précise Mme Thériault. Les services de télécommunications de grande qualité assurés au moyen du RGTS contribuent à leur donner ce sentiment d'appartenance.

Parcs Canada s'est offert un service d'expertise et d'assistance

plus de stations TTPO. Au cours de l'été 1994, cinq des principaux parcs, dotés de lignes de données spécialisées, seront munis de stations TTPO, ce qui accélérera la vitesse de transmission tout en permettant de réaliser des économies annuelles de 40 000 \$ grâce aux nouveaux emplacements.

L'ATG met la haute technologie des télécommunications à la disposition du réseau d'emplacements répartis et éloignés de

Parcs Canada. Cela se traduit par un meilleur service de

meilleure qualité et à moindre coût.

PRÉSENTATION DES CLIENTS DE L'ATG : SERVICE CORRECTIONNEL CANADA – SUIVRE LES DÉLINQUANTS

Quand la sécurité de la population est en jeu, il faut disposer d'outils fiables. Quand les derniers publics sont en jeu, ces outils doivent offrir un bon rapport coût-efficacité.

Service correctionnel Canada (SCC) avait besoin de services fiables et rentables pour mieux gérer ses besoins en matière de communications internes. Il lui fallait établir des liaisons de télécommunications pour interconnecter les prisons et les bureaux de libération conditionnelle dispersés d'un bout à l'autre du pays; l'ATG a répondu à l'appel.

Grâce au Service gouvernemental de transmission par voies numériques (SGTVN), SCC dispose d'un réseau souple qui répond à toutes les attentes initiales. Le Service profite davantage des capacités du SGTVN en faisant l'essai de nouveaux concepts de communications.

Le SGTVN est un service à grande vitesse de transmission de la voix et des données, qui dessert 26 emplacements-réseau de St. John's à Vancouver. Il est aujourd'hui le réseau de base du Système de gestion des détenus de SCC, qui assure le suivi des données relatives aux délinquants, de leur entrée en prison jusqu'à leur sortie de celle-ci ou à la cessation de leur libération conditionnelle. Le SGTVN assure la transmission rapide de ces données, au rythme du déplacement des délinquants aux différentes étapes du cycle.

Selon Tony Zito, gestionnaire de la Planification technique aux Services de gestion de l'information de SCC, «l'avantage

principal du SGTVN est sans aucun doute sa fiabilité. La durée d'indisponibilité des services est inférieure de beaucoup à ce qu'elle était à l'époque des services analogiques». Mais la fiabilité n'est pas le seul atout. Aux dires de M. Zito, «le coût du Service se compare avantageusement à celui de bien d'autres solutions».

INFORMATION – ACCÈS RAPIDE ET EFFICACE

Le recours au SGTVN a permis d'améliorer la performance des systèmes d'information; les employés des prisons et des bureaux de libération conditionnelle ainsi que les cadres supérieurs peuvent maintenant obtenir rapidement et efficacement l'information dont ils ont besoin, peu importe où ils se trouvent. Il a également permis d'améliorer les services de base tels que le courrier électronique et d'autres services de transfert de données. Les employés sont devenus tellement habitués aux services assurés par le SGTVN qu'ils ont commencé à demander d'être directs son application à des services non traditionnels de transmission de données. Par exemple, un projet-pilote mené au bureau régional du Québec de SCC permet aux employés de transmettre, par des moyens électroniques, les photos de délinquants à d'autres bureaux du système correctionnel. La souplesse du SGTVN lui permet de s'adapter aux besoins des clients.

Selon Tony Zito, ces initiatives ne seraient pas prises si l'on ne pouvait pas compter sur la fiabilité du SGTVN. «Le réseau est tout à fait transparent pour les utilisateurs. Nous comptons sur sa fiabilité et il ne nous a jamais laissé tomber».



Mike Sabourin de l'ATG
et Tony Zito de SCC

télécopie perfectionnée, services mobiles par satellite, services d'accès à l'information et services communies à large bande. Ceux-ci et d'autres nouveaux services fondés sur des techniques de pointe font partie de la prochaine génération de services communs de télécommunications offerts par SGTI. Ils formeront la voie gouvernementale de l'autoroute de l'information canadienne.

À mesure que nous deviendrons un fournisseur de services intégrés de télécommunications et d'information, nous pourrions exploiter de nouvelles avenues pleines de promesses. Je m'attends à ce que, comme par le passé, une vision et un effort concertés garantissent le succès de nos initiatives.

UN MESSAGE DE NANCY DESORMEAU
DIRECTRICE, BUREAU RÉGIONAL DE L'OUEST

Le dernier exercice peut être décrit en un mot : «changement». Changements à l'ATG et chez les clients. Les bureaux régionaux de l'ATG se sont efforcés d'aider les clients à gérer une partie des changements auxquels ces derniers étaient confrontés, tout en faisant face aux problèmes de la fusion de l'ATG avec les autres organismes qui composent maintenant SGTI. Pour mieux aider ses clients à faire face au changement et pour se préparer à son nouveau rôle au sein de SGTI, le bureau régional de l'Ouest de l'ATG s'est engagé dans un programme de service à la clientèle amélioré, fondé sur quatre thèmes : innovation en matière de services, alliances stratégiques,

communications et gestion des ressources. Le programme comportait notamment une restructuration complète des responsabilités fonctionnelles du bureau régional, associée à la mise en oeuvre d'un système de gestion du rendement, dans le but de mieux répondre aux attentes des clients et de donner aux employés l'orientation nécessaire pour offrir des services offerts par le changement.

« LE DERNIER EXERCICE PEUT ÊTRE DÉCRIT EN UN MOT :

CHANGEMENT

Des rôles formels en matière de marketing ont été attribués et des plans directeurs ont été mis au point pour tous les principaux clients. Tous les marchés passés avec les fournisseurs ont été revus pour maximiser les économies, obtenir des fonctions supplémentaires et accroître l'efficacité, de façon à réduire le fardeau financier des clients. Conformément à la philosophie de la gestion de la qualité totale, des normes de prestation de services ont été négociées avec les principaux fournisseurs. Mes collègues des autres bureaux régionaux ont également fait preuve d'imagination pour relever les défis posés par le changement. Nos succès nous encouragent à maintenir le cap alors que SGTI évolue. L'occasion de collaborer plus étroitement avec les clients pour leur offrir une gamme étendue de services est pleine de promesses.

de nos clients. Nous avons gagné leur collaboration, leur patience et leur loyauté grâce aux principes de « gestion de la qualité totale » relatifs au service à la clientèle ainsi qu'à l'efficacité opérationnelle, qui demeurent à l'avant-plan de nos processus de planification commerciale. Ces principes nous ont bien servis et ils seront le fondement de notre avenir.

UN MESSAGE DE DAN SUM VICE-PRÉSIDENT, ARCHITECTURE ET DÉVELOPPEMENT

La présentation du dernier *Rapport annuel* de l'Agence des télécommunications gouvernementales est une étape-clé de l'évolution des télécommunications au sein de l'administration fédérale. C'est donc avec une certaine émotion que je me rappelle nos réussites.

Il me fait particulièrement plaisir que le Programme d'architecture des télécommunications soit venu à maturité. En outre, le rôle-clé joué par le nouveau Réseau d'entreprise du gouvernement dans le renouvellement administratif des ministères et de l'ensemble de l'administration fédérale est reconnu par le dirigeant principal de l'informatique (DIP) dans le *Plan directeur*. En fait, la mise en oeuvre de ce réseau est suffisamment avancée pour soutenir les activités définies dans ledit plan.

En ce qui a trait à l'élaboration de produits au cours du dernier exercice, l'ATCI a commencé à assurer des services d'interconnexion et le Service gouvernemental de traitement des messages a été très bien accueilli par l'ensemble de la collectivité fédérale. Nous mettons la dernière touche aux plans de mise en oeuvre de différents services : fibres optiques, annuaire électronique,

Nous avons entrepris l'année en réagissant à la réduction considérable des tarifs interurbains sur le marché canadien et nous l'avons terminée en prévenant les changements phénomé-

naux qui s'annoncent au sein de l'industrie. Au cours d'un exercice où nous avons

également vécu une restructuring radicale de plusieurs ministères, dont le nôtre, je suis d'avis que nos résultats

financiers prouvent la justesse de nos stratégies de gestion du

chauffement. Les résultats sont en partie attribuables à l'importance que l'ATCI

accorde à la planification et à l'analyse. Cela demande une équipe réceptive, ouverte au changement, sensible aux besoins des clients, qui connaît l'industrie et dont les compétences techniques et le sens aigu de

la planification lui permet de *réaliser ses promesses*.

Dans le marché des télécommunications et de l'informatique, où les enjeux et les risques sont élevés, l'efficacité de la planification et de l'analyse est de plus en plus cruciale. Ces qualités aideront SGTI à contribuer à la mise en place de l'autoroute de l'information, à collaborer avec de nouveaux intervenants et à exploiter les nouveaux services qui seront offerts sur l'autoroute.

Nous sommes fiers de nos réalisations, mais nous n'oublions pas que notre réussite doit être mesurée en fonction de la satisfaction



UN MESSAGE DE ROBERT GERVAIS VICE-PRÉSIDENT, EXPLOITATION

En 1993-1994, la plupart des progrès à la direction de l'Exploitation se sont faits en coulisses, au chapitre des processus et des activités quotidiennes de la commande et de la facturation des services. Nos systèmes de commande peuvent maintenant mieux répondre à la demande croissante de services chez nos clients.

«LE PROGRÈS SURVIENT QUAND L'IMPOSSIBLE PLIE DEVANT LE NÉCESSAIRE.»

— ARNOID GLASOW

À mesure que les ordinateurs personnels et la technologie de l'information s'intègrent de plus en plus aux activités courantes associées à la prestation de services aux Canadiens, les besoins de services de télécommunications perfectionnés, plus rapides et facilement disponibles se multiplient. En outre, l'élection d'un nouveau gouvernement et la restructuration de l'administration fédérale ont ajouté une nouvelle dimension à notre tâche. Dans un contexte de compression des ressources, l'administration fédérale doit accroître sa productivité. Sous la pression de réduire les dépenses, il a fallu envisager des techniques de transmission et de commutation nouvelles et moins coûteuses. Suite à la réduction des effectifs et des ressources, il a fallu améliorer les techniques de téléconférence. En conséquence,

l'utilisation des services numériques améliorés d'audioconférence et de nouveaux services de vidéoconférence de l'ATG) a presque doublé par rapport à l'exercice précédent.

Les retombées de nos efforts d'améliorer constamment nos méthodes opérationnelles

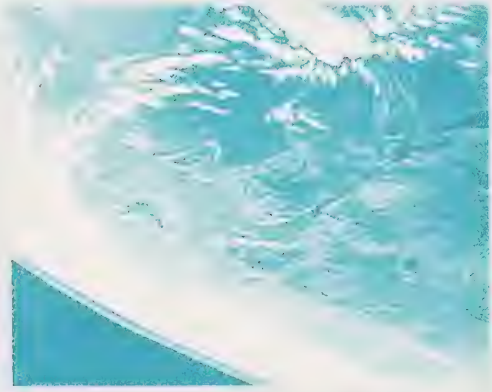
entrepris il y a deux ans quand nous avons lancé le programme de gestion de la qualité totale, commencent à se faire sentir et le meilleur est à venir.

Evidemment, il est toujours plus facile d'analyser le passé que de prédire l'avenir; mais, au moment de s'engager sur

l'autoroute de l'information, il faut se souvenir des mots de Glasow et ne pas avoir peur d'appuyer sur l'accélérateur.

UN MESSAGE DE PAUL HAYES

Des félicitations sont de rigueur! À une époque où l'expression «gestion du changement» est connue de tous, l'ATG, en collaboration avec ses clients, fournisseurs et conseillers, a franchi une étape critique au cours de sa quatrième année d'existence à titre d'organisme de service spécial.



BILAN DE L'EXERCICE ÉCOULÉ : COMMENT FAIRE DES AFFAIRES INTERNET



Roger Bason



Robert Gervais



Paul Hayes



Dan Sum



Nancy Desormeau

UN MESSAGE DE ROGER BASON

VICE-PRÉSIDENT, MARKETING

Les théoriciens nous ont dit que pour réussir dans une période de changements rapides, il faut être « concentré, rapide, souple et amical ». Au cours de la dernière année, les employés de la direction du Marketing ont puisé dans leurs expériences pour trouver en un temps record des solutions originales aux besoins des clients.

Conformément aux plans de compte qui ont été établis conjointement avec les ministères et organismes fédéraux, l'équipe du Marketing s'est efforcée de fournir aux clients des services à valeur ajoutée rentables, qui sont compatibles avec les services offerts aux autres clients de l'administration fédérale. Nous

sommes particulièrement fiers d'avoir su exploiter la numérisation du réseau de l'ATG, réalisée au cours des dernières années, pour offrir des services de messagerie électronique et de vidéoconférence en temps opportun.

Nous avons dû réagir de façon souple et rapide à la restructuration de l'administration fédérale, survenue en cours d'exercice, étant donné que les plans ont dû être revus et que les pressions se sont faites de plus en plus fortes pour qu'un service de messagerie étendu soit mis en oeuvre. Je crois que, au cours de cette année de changements au sein du gouvernement et de l'ATG/SCGT, l'équipe du Marketing s'est montrée serviable et bien disposée à l'égard des clients et des fournisseurs, qui ont

souvent collaboré avec nous pour offrir la solution appropriée au moment opportun

pilote d'échange de données informatisées (EDI) visant à mettre à l'essai la technologie qui fournira l'infrastructure nécessaire à la réorganisation du gouvernement.

Les relations mutuellement profitables entretenues entre le secteur privé et l'ATG ont continué à s'intensifier au cours de la dernière année. Le pouvoir d'achat de l'Agence a donné une puissante impulsion économique aux membres de l'industrie des télécommunications au Canada, tout en les encourageant à collaborer pour trouver des moyens novateurs de combler les exigences des clients de l'Agence. Cette collaboration a l'avantage supplémentaire de réduire les risques en les répartissant parmi un plus grand nombre de partenaires.

Dans cette période de changements, l'amélioration constante des procédés engendrée par le programme de gestion de la qualité totale (GQT) a également été déterminante pour les succès de l'Agence. Le fait que le programme ait poursuivi son évolution en dépit de la perte inopportune de Roger Sines, premier promoteur de la GQT au sein de l'Agence, témoigne de la vigueur de ce programme. M. Sines a laissé un héritage durable qui aidera les employés de SGTI à gérer efficacement le changement pour atteindre l'excellence du service.

Le concept d'autoroute de l'information, qui promet des connaissances facilement accessibles, a frappé l'imagination de la population. L'administration fédérale vit le même phénomène. Le réseau numérique de SGTI, raccordé à d'autres réseaux

publics et privés, non seulement sert de modèle pour la construction logique de l'autoroute, mais il permettra la conception de celle-ci et en fera partie également. Le rôle essentiel de SGTI dans l'établissement de l'infrastructure pangouvernementale d'information électronique a été reconnu par le dirigeant principal de l'information dans son *Plan directeur pour le renouvellement des services gouvernementaux à l'aide des technologies de l'information*.

La dernière année a été marquée par d'importants changements; néanmoins, grâce à une exploitation des compétences des employés, des clients et des fournisseurs de l'Agence, nous avons maintenu le cap. Nos services novateurs et adaptés continuent de satisfaire aux exigences des clients sur le plan de l'efficacité et de la rentabilité, permettant à la collectivité fédérale de réaliser des économies de plus de 63 millions de dollars au cours des 12 derniers mois. Au moment où cette étape de l'évolution de l'ATG tire à sa fin, j'entrevois notre avenir au sein de SGTI avec confiance, convaincu que notre engagement envers la qualité, le service, l'innovation et la col-légialité sera pour nos clients un gage de réussite dans les années futures.



René Guindon

Président, Agence des télécommunications gouvernementales
Administrateur en chef des opérations, Services gouvernementaux
de télécommunications et d'informatique

«LE CONCEPT D'AUTOROUTE DE L'INFORMATION A FRAPPÉ L'IMAGINATION DE LA POPULATION.»

LA DERNIÈRE ANNÉE ET LES PERSPECTIVES D'AVENIR : UN MESSAGE DE RENÉ GUINDON

Il y a plus de 30 ans, un homme d'État éminent déclarait : « Dans une époque de turbulence et de changement, la connaissance est synonyme de pouvoir ». Les paroles de John F. Kennedy sont aujourd'hui empreintes de plus grands accents de vérité encore qu'elles ne l'étaient quand il

les a prononcées. Dans un tourbillon de changements, la connaissance est réellement la clé du succès. Entreprise à base de connaissances et dotée de compétences techniques, l'ATG a à la fois provoqué et subi des changements l'an dernier. Inébranlable, l'Agence a su utiliser les leçons apprises au profit de ses collaborateurs et de ses clients désireux de fournir des services aux Canadiens dans un contexte de compression des ressources et de changements constants.



d'informatique (SGTI), OSS de deuxième génération où les télécommunications et l'informatique convergent au profit du client et du public canadien. Forte de son expérience à titre d'OSS, l'Agence est restée centrée sur la clientèle pendant cette période de transition. Les disciplines du marché rudement apprises se sont affirmées, garantissant la prestation et la mise au point ininterrompues de produits et services de télécommunications économiques, efficaces et adaptés aux besoins; on citera, entre autres, le Service gouvernemental de vidéoconférence (SGV) dont l'utilisation est répandue. Consciente des compétences d'autres organismes, l'ATG a formé des alliances stratégiques avec l'industrie et le gouvernement pour mettre à profit l'expertise des deux secteurs en vue de l'établissement de nouveaux produits et services adaptés aux besoins. Cette collaboration a permis l'établissement du plus grand réseau de routeurs privé au Canada, le Service gouvernemental d'interconnexion de réseaux (SGIR), mis au point de concert avec Transports Canada et l'ancien ministère des Approvisionnement et Services, qui est maintenant offert à l'échelle gouvernementale. Les fournisseurs privés et l'Agence ont collaboré à des initiatives telles que le projet-

L'an dernier, l'administration fédérale a connu des transformations d'envergure. La réorganisation gouvernementale a été marquée à la fois par la création et la disparition de ministères. L'ATG n'a pas échappé à ces transformations; ainsi, ses compétences en télécommunications et son expérience en tant qu'organisme de service spécial ont été conjuguées à l'excellence en informatique des anciens ministères des Approvisionnement et Services et des Travaux publics pour former Services gouvernementaux de télécommunications et

«DANS UNE ÉPOQUE DE
TURBULENCE ET DE CHANGEMENT,
LA CONNAISSANCE EST
SYNONYME DE POUVOIR.»

LE CLIENT, UN PERSONNAGE DE MARQUE :



Phil McLeellan

u cours des quatre dernières années, j'ai eu le plaisir de collaborer étroitement avec l'Agence des télécommunications gouvernementales alors qu'elle poursuivait sa transformation en un organisme de service spécial (OSS). Pendant mon mandat de président du Conseil exécutif des télécommunications gouvernementales (CETG), j'ai été témoin de l'évolution des pratiques commerciales de l'ATG. Libérée des contraintes bureaucratiques, l'Agence est devenue plus sensible aux besoins des clients et le

Dans mon rôle de président du CETG, j'ai pu constater de première main que le client passe avant tout. Créé quand l'ATG est devenue un OSS, le Conseil a été un élément-clé de la structure de gestion innovatrice de l'Agence. Composé de représentants des principaux utilisateurs de services de télécommunications de l'administration fédérale, le Conseil participait directement à l'orientation des activités commerciales de l'Agence. De nombreux clients guidaient l'ATG. Ainsi les membres du CETG établissaient les priorités et les exigences en matière de télécommunications, auxquelles l'ATG a donné suite dans son *Plan d'entreprise* qui a été ensuite approuvé par le CETG. Par exemple, le CETG a relevé le besoin de meilleures communications interministérielles; l'ATG a donc mis en oeuvre le Service gouvernemental de traitement des messages (SGTM). Avant l'introduction du service en mai 1993,

les systèmes de courrier électronique de l'administration fédérale étaient souvent isolés. Les utilisateurs d'un système différaient. Aujourd'hui, grâce au SGTM, les utilisateurs fédéraux du courrier électronique peuvent communiquer, par des moyens électroniques, avec des correspondants de leur ministère ou d'un autre ministère, partout au Canada et à l'étranger. L'ATG est l'un des organismes fondateurs de Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique (SGTI), et j'ai été nommé président-directeur général de ce nouvel organisme établi récemment. Comme j'ai pu observer l'impact favorable du statut d'OSS, tant en ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle qu'à la rentabilité, j'entends m'assurer que SGTI tirera profit de l'expérience acquise par l'ATG. L'Agence est devenue le fournisseur de services de télécommunications de premier choix de l'administration fédérale parce qu'elle offre des services axés sur la clientèle. SGTI adoptera également la philosophie «du client d'abord», pour le plus grand bien de la collectivité canadienne.

Phil McLeellan
Président-directeur général
et d'informatique

TABLE DES MATIÈRES

PROFIL

1 LE CLIENT, UN PERSONNAGE DE MARQUE : INTRODUCTION DE PHIL MCLELLAN

2 LA DERNIÈRE ANNÉE ET LES PÉRIODES D'AVENIR
UN MESSAGE DE RENÉ GUINDON

4 BILAN DE L'EXERCICE ÉCOULE : COMPTES RENDUS DES CADRES SUPÉRIEURS

5 PRÉSENTATION DES CLIENTS DE L'ATG
12 LE PIVOT

13 L'INNOVATION À L'ŒUVRE : LE PROGRÈS EN ARCHITECTURE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

17 UN ENGAGEMENT QUOTIDIEN : L'ATG ET LA GESTION DE LA QUALITÉ TOTALE

18 LES PRODUITS ET SERVICES DE L'ATG : DES SOLUTIONS EN TÉLÉCOMMUNICATIONS POUR LES ANNÉES 90

23 ÉTENDUE DES RÉSEAUX

24 L'ÉQUIPE DE PLANIFICATION ET TRACER LA VOIE POUR L'AVENIR : DE MISE EN ŒUVRE

25 RAPPORT DES VÉRIFICATEURS ET ÉTATS FINANCIERS
26 LA VUE FINANCIÈRE

32 AU SERVICE DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL : BUREAUX DE SGTI À TRAVERS LE CANADA

n tant qu'organisme de service spécial du gouvernement du

Canada, l'Agence des télécommunications gouvernementales

(ATG) a adapté les meilleures pratiques employées dans les

secteurs privé et public afin de fournir une gamme complète de

produits et services de télécommunications et d'information communs et

personnalisés aux ministères et

organismes de l'administration fédérale.

Dans le cadre du Programme d'architecte

des télécommunications, l'ATG planifiait,

concevait et élaborait l'architecture

évolue du réseau de télécommunications

du gouvernement. En juin 1993, l'ATG,

des parties d'Approvisionnements et

Services Canada ainsi que de Travaux publics Canada sont devenus des

partenaires fondateurs de Services gouvernementaux de télécommunications

et d'informatique, un organisme fusionnant les fonctions de l'État dans ces

deux domaines en une seule entreprise.

Nota Dans le présent texte, toute désignation au masculin d'entend également du féminin

Conception graphique par Bark Productions Inc.

Nº du catalogue C035-18/1994 ISBN 0-662-61118-7

© Ministre d'Approvisionnement et Services Canada 1994

Imprimé au Canada



RAPPORT ANNUEL
1993 • 1994

AGENCE DES
TÉLECOMMUNICATIONS
GOUVERNEMENTALES



